



**INFORME INTEGRADO
DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD**

2023

www.credivalores.com.co

credivalores

INFORME INTEGRADO
DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

2 0 2 3

ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 2-1; 2-2

Este informe describe la estrategia, el compromiso, el cumplimiento y los logros de Credivalores en relación con nuestros esfuerzos de sostenibilidad y la gestión ASG. Publicamos este Informe Integrado de Gestión Sostenible para compartir estas iniciativas y logros con nuestros grupos de interés. La información contenida en este reporte fue obtenida a través de la consulta de las partes interesadas, la revisión interna de la gestión y el análisis de materialidad. Esperamos continuar consolidando nuestra posición como una organización líder en servicios financieros para crear oportunidades y fomentar un mundo más sostenible e inclusivo.

PERÍODO DE REPORTE

GRI 2-3

Este informe corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y contiene los resultados financieros y no financieros de las principales actividades de Credivalores para el mismo.

ESTÁNDARES DE REPORTE

Este documento fue elaborado siguiendo los lineamientos del estándar GRI (Global Reporting Initiative), bajo el cual se definen los temas materiales relacionados con la entidad, donde se abordan nuestros impactos económicos, ambientales y sociales. De manera similar, hacemos referencia a los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board), con el fin de enfocarnos en riesgos y oportunidades cruciales para la sostenibilidad financiera y el rendimiento operativo de nuestra empresa. Por último, también contribuimos al cumplimiento de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) propuestos por las Naciones Unidas.

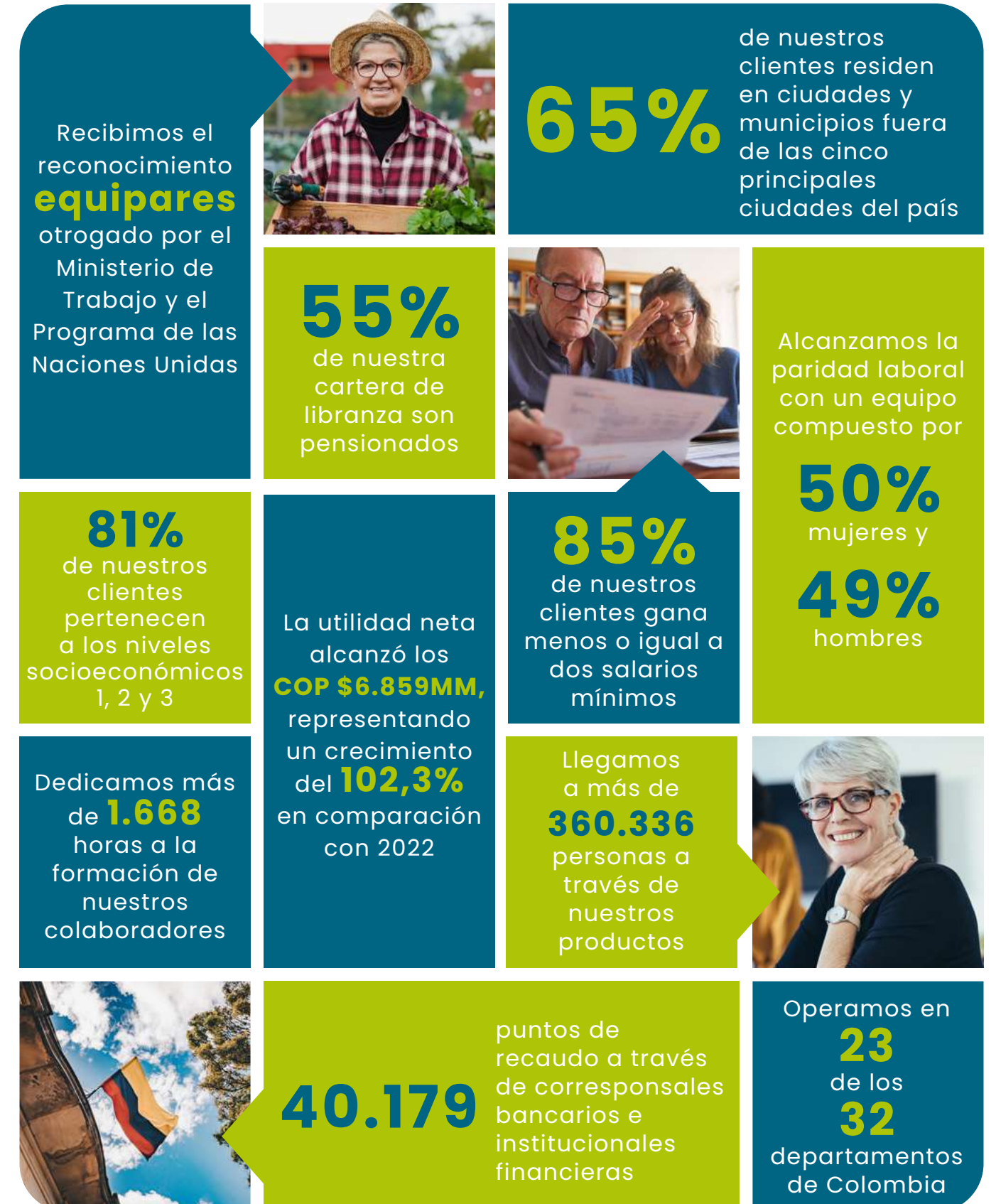
Con estos principios en mente, presentamos un informe que resalta la complementariedad de diversos marcos de reporte, brindando un análisis más exhaustivo de nuestras actividades y alineándonos con las mejores prácticas internacionales.

CONTACTO

GRI 2-3

Nos esforzamos, continuamente, por mejorar nuestro proceso de reporte y agradecemos sus comentarios sobre este informe. Por favor, cualquier pregunta, comentario o sugerencia no dude en contactar a Liliana Arango, directora jurídica, larango@credivalores.com

RECONOCIMIENTOS Y LOGROS CLAVE



CONTENIDO

01

NUESTRA RUTA HACIA LA SOSTENIBILIDAD

1.1 Carta del Presidente	10
1.2 Perfil operacional	12
1.2.3 Nuestras calificaciones	14
1.3 Marco estratégico	16
1.4 Análisis de materialidad	18
1.5 Modelo de sostenibilidad Credivalores	20
1.6 Relacionamiento con los grupos de interés	22

02

COMPROMISO CORPORATIVO

2.1 Estructura de gobierno corporativo	26
2.1.1 Órganos de gobierno	26
2.1.2 Estructura organizacional	30
2.1.3 Compromisos	30
2.2 Gestión de riesgos	30
2.2.1 Sistema de Control Interno y Auditoría Interna	31
2.2.2 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)	32
2.2.3 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)	33
2.2.4 Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFI)	33
2.2.5 Compromisos	34
2.3 Ética y cumplimiento normativo	34
2.3.1 Entorno legal y regulatorio	34
2.3.1.1 Estado de cumplimiento de propiedad intelectual y derechos de autor	38
2.3.1.2 Declaración de libre circulación de facturas	39
2.3.2 Ética del negocio	39
2.3.3 Compromisos	40
2.4 Privacidad del consumidor y ciberseguridad	41
2.4.1 Compromisos	47

03

MODELANDO EL NEGOCIO DEL MAÑANA

3.1 Entorno y actividad económica	50
3.2. Sistema Financiero Colombiano	52
3.2.1 Activos	52
3.2.2 Cartera	53
3.2.3 Calidad de la cartera	54
3.2.4 Patrimonio y utilidades	55
3.3 Desempeño de Credivalores en el Sistema Financiero	56
3.3.1 Crecimiento de colocaciones y calidad de cartera	57
3.3.2 Estructura y perfil de la deuda	58
3.3.3 Cobertura de la deuda	60
3.3.4 Resultados económicos Credivalores	61
3.3.5 Valor económico generado, distribuido y retenido	61
3.4 Evolución previsible del mercado y Credivalores	63
3.4.1 Acontecimientos posteriores al ejercicio	64
3.5 Nuestros clientes	64
3.5.1 Cercanía con nuestros clientes	64
3.5.2 Responsabilidad con nuestros clientes (SAC)	65
3.5.3 Compromisos	66
3.6 Comunicaciones y mercadeo	66
3.6.1 Compromisos	69
3.7 Operaciones	69
3.7.1 Operaciones de libranza	70
3.7.2 Operaciones de tarjeta de crédito	72
3.7.3 Fábrica de crédito	72
3.7.4 Dirección de Siniestros y Gestión Documental	74
3.7.5 Compromisos	76
3.8 Transformación tecnológica	76
3.8.1 Compromisos	79

04

IMPULSO AL TALENTO

4.1 Desarrollo humano	83
4.1.1 Atracción y retención del talento humano	83
4.1.2 Formación y capacitación de nuestros colaboradores	84
4.1.3 Seguridad y salud en el trabajo	86
4.2 Bienestar	91
4.3 Diversidad, equidad e inclusión	93
4.3.1 Equipares	95
4.4 Compromisos	96

05

NUESTRO COMPROMISO SOCIOAMBIENTAL EN ACCIÓN

5.1 Inclusión financiera y desarrollo socioeconómico	100
5.1.1 Iniciativas de educación financiera	108
5.1.2 Compromisos	110
5.2 Ecoeficiencia	110
5.2.1 Transformando nuestro consumo de recursos	110
5.2.2 Compromisos y monitoreo	113

06

INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA

ANEXOS



01

NUESTRA RUTA
HACIA LA
SOSTENIBILIDAD

1.1 Carta del Presidente

Estimados grupos de interés: tengo el gusto de dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Credivalores correspondiente al año 2023, un año que, sin duda, estuvo marcado por desafíos significativos pero también por notables avances en nuestra ruta hacia la sostenibilidad y la inclusión financiera.

Este año, dimos pasos firmes hacia la consolidación de un modelo de negocio que no solo busca la excelencia operativa y financiera, sino que también prioriza el impacto social y ambiental positivo. De este modo, logramos que 360.336 personas creyeran en nuestra misión y adquirieran nuestros servicios financieros este año, de las cuales 81% pertenecen a los niveles económicos 1, 2 y 3, evidenciando nuestros esfuerzos por promover iniciativas que permitan la inclusión financiera, la educación y el desarrollo socioeconómico en el país.

En el 2023, superamos grandes retos económicos, logrando una utilidad neta de COP\$ 6.859 MM, que representa un crecimiento del 102,3% respecto al año anterior, así mismo, disminuimos en 7,2% el costo financiero. Además, en línea con nuestra estrategia centrada al 100% en la colocación de créditos de libranza a pensionados, optamos por vender el esquema de negocio de tarjeta de crédito, esta decisión estuvo respaldada por la optimización de recursos y resultó en una reducción YoY del 8,5%. Por otro lado, la caja y el pasivo experimentaron reducciones significativas debido a estrategias de pago y capitalización, mientras que el patrimonio se fortaleció considerablemente, reflejando la confianza de los inversionistas en Credivalores.

Nuestro informe no solo detalla los logros alcanzados y los retos superados durante el último año, sino que también refleja nuestra ambición por seguir mejorando y adaptándonos a un entorno en constante cambio. Gracias al esfuer-



zo y dedicación de nuestra Junta Directiva y todo nuestro equipo, conformado por 121 colaboradores, hemos logrado superar los desafíos y continuar consolidándonos como la compañía de servicios financieros que ofrece créditos para hacer realidad los sueños de los colombianos. Mirando hacia el futuro, nos comprometemos a seguir trabajando de manera consecuente con nuestros principios, profundizando nuestras prácticas de sostenibilidad y buscando nuevas formas de generar un impacto positivo en el país.

Agradezco, sinceramente, a todos los que han contribuido a nuestros logros este año y espero con entusiasmo los desafíos y oportunidades que nos depara el futuro.

Con gratitud,

Jaime Buriticá

Gerente General Credivalores-Crediservicios S.A.

“Superamos grandes retos económicos, logrando una utilidad neta de COP\$ 6.859 MM, que representa un crecimiento del 102,3% respecto al año anterior...”

1.2 Perfil operacional

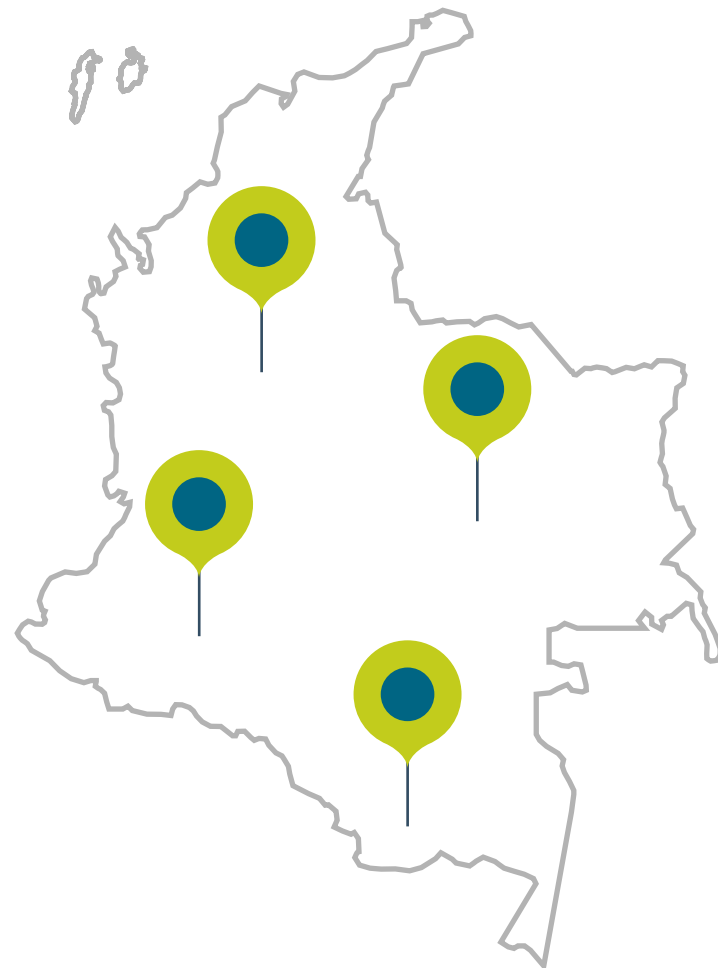
GRI-2-6

Somos una institución financiera no bancaria líder en Colombia, enfocada en proveer crédito de consumo a los segmentos de la población con limitado acceso al crédito, a través de un portafolio de productos diseñado para minimizar pérdidas crediticias. Contamos con más de 20 años de experiencia en el sector financiero, evidenciados en una exitosa trayectoria en la cual hemos desembolsado más de \$12,18 billones de pesos en créditos, alcanzando una cartera por \$1,64 billones de pesos. Esto no habría sido posible sin el apoyo de nuestros 121 colaboradores y más de 900 asesores, pues gracias a ellos y a la colaboración con nuestros aliados, podemos servir a más

de 360.336 clientes y acceder a un mercado de más de 26 millones de clientes potenciales.

1.2.1 Presencia geográfica y mercados servidos

Nuestra presencia geográfica en Colombia es amplia y estratégicamente distribuida. Operamos en 23 de los 32 departamentos del país, lo que refleja nuestro compromiso con una cobertura nacional extensa. Contamos con 13 oficinas de servicio al cliente ubicadas en ciudades intermedias, asegurando así nuestra cercanía y accesibilidad para los clientes. Además, hemos establecido más de 250 puntos de venta y formado alianzas con *retailers* y proveedores de servicios de telefonía móvil, lo que amplía aún más nuestro alcance.



Operamos en
23
departamentos

Contamos con
+250
puntos de venta

Ofrecemos
+40.179
puntos de recaudo

Tenemos
13
oficinas de SAC

Nuestro modelo operativo incluye también 5 unidades móviles, desplegadas en pueblos y regiones donde no contamos con oficinas fijas, facilitando el acceso a nuestros servicios. Con más de 40.179 puntos de recaudo a través de corresponsales bancarios e instituciones financieras, garantizamos una red de pago conveniente y accesible para nuestros clientes.

Por otra parte, nuestra red de cobertura se extiende, intencionalmente, a las comunidades menos atendidas por la banca convencional, con un enfoque especial en pensionados, empleados públicos y miembros de la fuerza militar. Ofrecemos productos financieros diseñados a medida para satisfacer sus necesidades específicas, como:

PRODUCTOS TUCRÉDITO CV

- **Crédito de libranza para pensionados:** crédito para pensionados de los diferentes fondos de pensiones públicos y privados del país, que se aprueba en 4 horas, sin codeudor y se descuenta mensualmente de la mesada pensional.
- **Crédito de libranza para empleados públicos:** crédito de fácil aprobación y sin codeudor, que se descuenta del salario de los empleados públicos, es de fácil proceso de solicitud, rápido desembolso y amplios plazos de pago.
- **Crédito de libranza para Fuerzas Militares:** crédito de nómina para funcionarios de la Policía, Armada, Ejército y Fuerza Aérea. Con este crédito de fácil aprobación, amplios plazos de pago y sin codeudor, nuestros clientes pueden pagar otras deudas, remodelar su casa, invertir en un negocio, pagar estudio de sus hijos, entre otros.
- **Crédito de libranza para educadores:** crédito de libranza ágil y de fácil aprobación para empleados de Secretarías de Educación. Puede usarse para pagar obligaciones, refinanciar deudas, remodelar hogar o lo que el cliente necesite.

PRODUCTOS CREDIUNO

- **Tarjeta Crediuno:** tarjeta de crédito con franquicia VISA aprovechando las ofertas especiales en los principales establecimientos de comercio que permite realizar los pagos a través de la red de pago del país como corresponsales bancarios y entidades financieras.
- **Crediuno aliados:** cupo de crédito asociado a la tarjeta Crediuno para financiamiento de productos con nuestros aliados en telefonía móvil.

Es importante resaltar que, de los productos previamente descritos, a diciembre de 2023 la tarjeta de crédito fue el producto que mayor representación tuvo en el total del portafolio administrado, seguida por la cartera de libranzas y, en menor medida, por la financiación de pólizas de seguro.

Composición portafolio de productos 2023

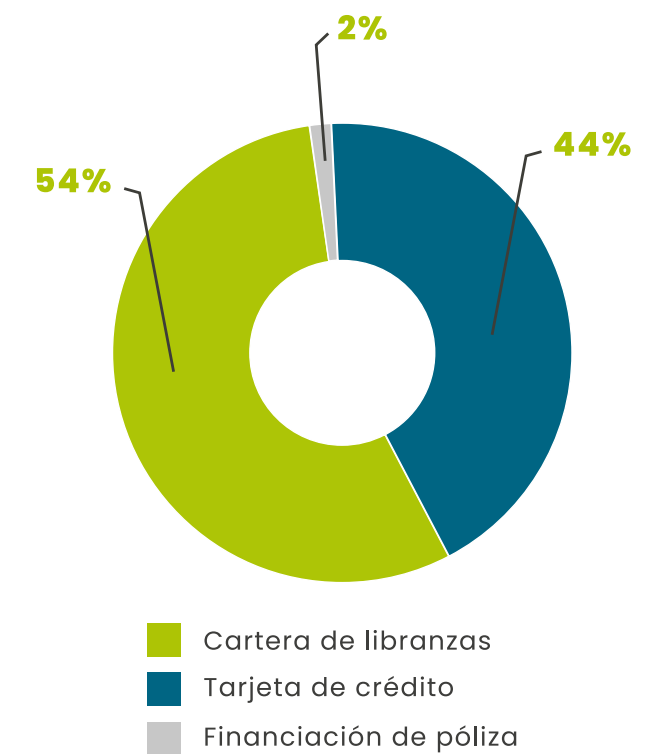


Ilustración 1. Composición portafolio de productos Credivalores 2023



1.2.3 Nuestras calificaciones

En mayo de 2023, Fitch Ratings bajó la calificación de deuda de largo plazo internacional de Credivalores desde 'B' hasta 'B-' con *outlook* negativo. Esta calificación refleja la sensibilidad de los resultados de la compañía ante un entorno económico desafiante marcado por la reducción de la confianza de inversores y acreedores, condiciones económicas más ajustadas, alta inflación y perspectivas de crecimiento débiles para 2023. Sin embargo, la calificadora espera que la inyección de capital, junto con una mejor estructura de deuda y una mejora en la generación interna de capital, mejoren el apalancamiento en los próximos 12 a 18 meses.

Por otra parte, en el mismo mes de 2023, S&P Global Ratings bajó la calificación de Credivalores desde 'CCC+' hasta 'CCC-' la colocó en observación de crédito con implicaciones negativas, esto fundamentado en las dificultades de fondeo que ha enfrentado la compañía propias de un mercado internacional con bajo apetito de riesgo por parte de los inversionistas hacia el sector de IFNB (instituciones financieras no bancarias) en la región luego de la caída de las mismas en México y la complejidad que ha encarado Credivalores para acceder a nuevas fuentes de financiación locales. Sin embargo,

pese a lo anterior, la compañía ha logrado realizar el pago exitoso de todas sus obligaciones financieras a lo largo del 2023 y conseguir cerrar sus resultados en terreno positivo.

Por su parte, en septiembre de 2023, BRC Investor Services bajó la calificación 'ori BBB-' de Credivalores en su calidad de originador de créditos de consumo a 'ori BB+' y mantuvo su perspectiva negativa (-), reflejando los efectos de posibles restricciones de fondeo en un escenario de deterioro de las condiciones macroeconómicas locales y globales, incremento de las tasas de interés y alta aversión al riesgo en el mercado de deuda.

La evaluación del originador se considera como un complemento a la evaluación del riesgo crediticio y no se interpreta como un análisis de la capacidad de pago. Aunque aborda criterios relacionados con la solidez financiera de una entidad, también contempla aspectos cualitativos vinculados a su capacidad para originar y gestionar activos crediticios. Estos aspectos abarcan la adecuación de su estructura organizacional, la calidad de sus políticas y procesos de originación, así como los procedimientos de suscripción y desembolso, y sus mecanismos para la gestión de riesgos y el control interno.

Es importante resaltar que, aunque se obtuvieron estas calificaciones por parte de las calificadoras, en especial BRC ratings resaltó el posicionamiento y la trayectoria de la compañía en el mercado colombiano:

“Credivalores posee una amplia trayectoria en el mercado y una posición de negocio reconocida, particularmente por sus habilidades y herramientas competitivas para originar y gestionar su portafolio de créditos de libranzas”.

La compañía, al no ser una entidad del sector financiero, se soporta principalmente en esquemas financiación a través de esquemas colateralizados, que ha implementado, exitosamente, a través del tiempo y para los cuales cuenta con espacio de crecimiento.

A su vez, destaca las estrategias y logros resaltados de la compañía:

“Credivalores ha sido una de las principales instituciones financieras no bancarias (IFNB) en Colombia y se especializa en el otorgamiento de crédito de consumo a deudores de ingresos medios y bajos en ciudades intermedias y áreas rurales, donde hay escasa presencia de la banca tradicional.

Entre 2022 y junio de 2023, la entidad cumplió con la totalidad de sus obligaciones financieras, por alrededor de US\$ 250 millones, dentro de un entorno operativo caracterizado por una alta aversión al riesgo en el mercado de deuda y la confianza limitada en las IFNB de América Latina. La entidad accedió a financiamiento por medio de una mezcla entre capitalizaciones, líneas de crédito colateralizadas con activos crediticios, operaciones en el mercado de capitales local e internacional, así como deuda que contrajo con sus accionistas”.

1.3 Marco estratégico

GRI 2-22

En Credivalores, abordamos nuestra gestión estratégica bajo un marco que proporciona un norte claro para nuestras acciones y decisiones. En su esencia, nuestra misión y visión actúan como la brújula que nos guía, asegurando que cada paso que damos esté alineado con nuestro propósito fundamental, brindar crédito a tus sueños. Así mismo, nos propusimos como visión lograr un crecimiento rentable en cartera con clientes leales, productos excelentes y un equipo humano feliz, centrándonos en promover un rendimiento que no solo sea económico, sino que también genere beneficios sociales y ambientales para nuestro equipo y entorno. Para conseguirlo, en el 2023 nos propusimos trabajar con transparencia, simplicidad y compromiso.

Estos objetivos son definidos con base en la planeación estratégica anual, el cual es un proceso meticuloso que comienza con un análisis profundo para detectar áreas de mejora operativa, identificar amenazas y oportunidades, y desarrollar un plan de sostenibilidad que establezca metas claras a corto y largo plazo. En Credivalores, utilizamos la metodología Balanced Scorecard (BSC) para alinear nuestros procesos operativos con

la visión y misión de la compañía, priorizando iniciativas y asegurando su seguimiento mensual. La construcción de nuestro plan estratégico 2023 se realizó en colaboración con la alta dirección, definiendo indicadores clave en sesiones durante diciembre de 2022 y enero de 2023. Incorporamos la innovación como un eje transversal, con equipos dedicados a la mejora continua y la competitividad de nuestros productos. Además, este año continuamos participando activamente en el clúster de servicios financieros de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C., un foro crítico para la articulación de estrategias sectoriales.

Nuestra gestión estratégica y enfoque en la innovación nos permiten mitigar riesgos y orientar la compañía hacia eficiencias operativas y sostenibles, enfocándonos en la entrega de valor agregado para nuestros grupos de interés. Con un BSC que refleja el seguimiento de nuestras acciones, nos esforzamos por mantener una organización resiliente y sostenible que innove constantemente para satisfacer las demandas del mercado. De este modo, también alineamos nuestros esfuerzos para aportar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la Organización de las Naciones Unidas, puntualmente desde Credivalores buscamos contribuir a los siguientes objetivos:



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Implementar una gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Promover la adopción de prácticas de sostenibilidad por parte del sector financiero en Colombia e integrar el marco regulatorio y las políticas hacia un modelo de desarrollo respetuoso con las necesidades económicas, sociales y ambientales de la generación actual y de las futuras.

Ilustración 2. Compromisos ambientales

1 FIN DE LA POBREZA

Brindar acceso al crédito formal para adultos mayores, empleados públicos, integrantes de las fuerzas militares, profesores y habitantes de ciudades intermedias y zonas rurales de Colombia.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Ofrecer alternativas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos y a los servicios financieros en el país.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Defender y promover en el trabajo decente y justo a través de la implementación de iniciativas que contribuyen a la creación de entornos diversos, innovadores y libres de discriminación.

Ilustración 3. Compromisos sociales

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Rendir cuentas de manera ética y transparente sobre la toma de decisiones y el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Ilustración 4. Compromisos de gobernanza

Para el próximo periodo, en Credivalores estaremos comprometidos con la evolución estratégica hacia la transformación digital, incentivando la adopción y el desarrollo de canales digitales para optimizar la experiencia de nuestros clientes. Así mismo, nos centraremos en la eficiencia de nuestros procesos mediante una gestión de mejora continua que no solo persiga la sostenibilidad de nuestra entidad, sino que también genere eficiencias operativas que se reflejen en todos nuestros servicios.

Además, pondremos un énfasis especial en la analítica de datos. Nuestro objetivo es fortalecer la capacidad de generar información valiosa y oportuna que respalde la toma de decisiones estratégicas, garantizando que Credivalores permanezca a la vanguardia en un mercado financiero cada vez más basado en datos.

1.4 Análisis de materialidad

GRI 3-1

Nuestro enfoque en la sostenibilidad se centra en las áreas en las que tenemos el mayor impacto positivo y negativo, potencial o real, según lo percibido por nuestros grupos de interés internos y externos. Creemos en una visión holística de la sostenibilidad e incluimos los impactos materiales tanto financieros como no financieros en el medio ambiente, las comunidades, las economías, las personas y nuestro negocio. El 2023 fue el primer año en que se implementó nuestro Modelo de Sostenibilidad que se desarrolló de la mano de la consultora Compartamos con Colombia en 2022. Este modelo nació a partir de nuestro compromiso corporativo de incorporar los principios de materialidad, inclusividad e impacto con el fin de identificar nuestras áreas de mejora o puntos a desarrollar en materia ambiental, social y de gobernanza. El análisis de materialidad representa el corazón de la planificación estratégica y se convierte también en la base para nuestro proceso de reporte.

En este proceso trabajamos con un concepto denominado “doble materialidad”, que significa que la entidad reporta la afectación de los temas positivos y negativos relacionados con asuntos sociales, ambientales y climáticos en la situación financiera de la entidad y así mismo, el impacto de la actividad de la compañía en las personas y el planeta. En este sentido, la doble materialidad se entiende como la suma de la materialidad que contempla la sostenibilidad desde el punto de vista financiero y desde una perspectiva de impacto sobre las personas o el medio ambiente en el corto, mediano y largo plazo. Basándonos en las recomendaciones de nuestros grupos de interés a través de la evaluación de doble materialidad, logramos evaluar la interacción recíproca entre Credivalores y el entorno. Esto lo hicimos mediante el siguiente proceso:

Paso 1. Listado de asuntos materiales

- Identificación de grupos de interés de Credivalores.
- Análisis de índices y estándares globales referentes en el sector, que se articulan con el marco normativo y regulatorio del sector financiero (tales como GRI, Robecosam, FTSE4 SASB, ISO 26000, TCFD, DJSI, The EBA Roadmap on Sustainable Finance y la Circular 031 de la Superintendencia Financiera).
- Análisis de elementos estratégicos de Credivalores y sus iniciativas relacionadas con la Sostenibilidad.

Paso 2. Evaluación de materialidad

- Selección preliminar de 23 asuntos materiales relacionados con las expectativas y necesidades identificadas en los grupos de interés.
- Análisis de los asuntos materiales sobre el impacto para el negocio.
- Análisis de los asuntos materiales sobre la importancia para sus grupos de interés.

Paso 3. Selección de temas relevantes

- Analizar la importancia para los grupos de interés de los asuntos clave, así como el impacto de cada asunto en las actividades de la empresa (costes, beneficios, reputación, normativa).
- Categorización de cinco asuntos materiales de alto impacto a nivel social y ambiental como financiero.
- Selección de asuntos prioritarios de acuerdo a la validación con la alta dirección.

Este proceso nos ha permitido identificar cinco temas clave que tienen una influencia significativa tanto en nuestro negocio como en la relevancia para nuestros grupos de interés, estos son:

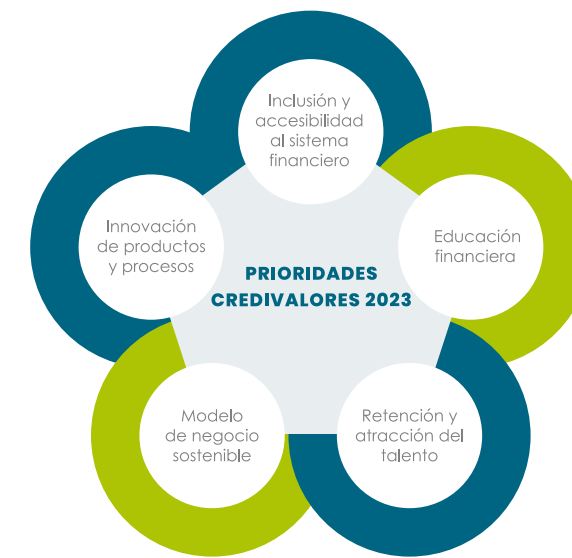


Ilustración 5. Asuntos priorizados para Credivalores en 2023.

Del mismo modo, y como resultado de la priorización de asuntos relevantes generada del proceso descrito previamente, estructuramos la matriz correspondiente a nuestra materialidad, en la que se categorizan los asuntos en un nivel bajo, medio y alto, se identifican los asuntos prioritarios y emergentes y se agrupan, por colores, los asuntos correspondientes a cada dimensión de sostenibilidad como se ve a continuación.

GRI 3-2

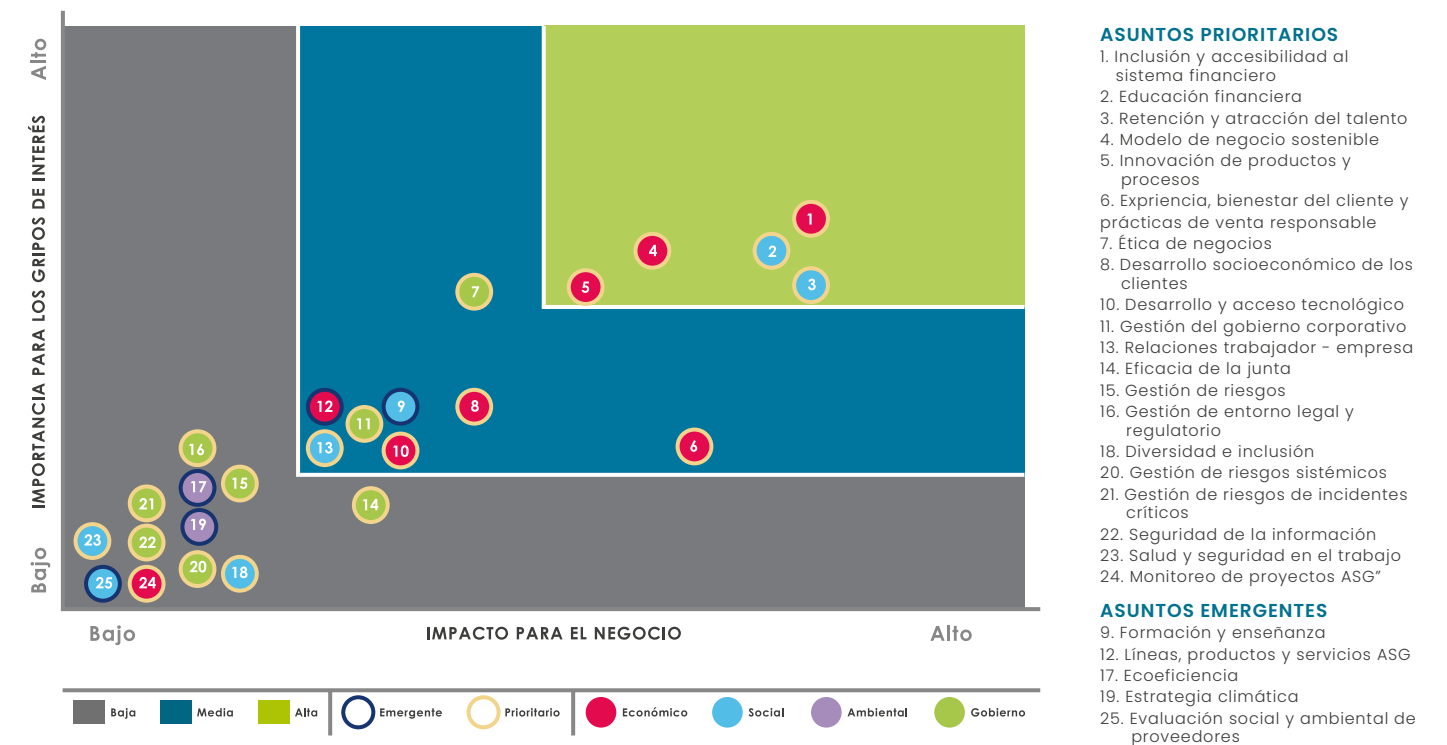


Ilustración 6. Matriz de materialidad Credivalores 2023

1.5 Modelo de sostenibilidad Credivalores

GRI 3-3

Nuestro modelo de sostenibilidad es un reflejo del compromiso adquirido por parte de Credivalores con prácticas éticas y responsables. Se fundamenta en cuatro pilares estratégicos los cuales son el compromiso corporativo, el impacto en nuestro entorno, el negocio sostenible y el desarrollo del talento. Cada uno

de estos pilares representa nuestra dedicación al gobierno corporativo, la gestión de riesgos, la ética, la privacidad y la inclusión, así como a la innovación y el bienestar de nuestro equipo. Este enfoque global es lo que impulsa nuestra contribución al desarrollo socioeconómico y a la ecoeficiencia, asegurando un crecimiento empresarial consciente y sostenido.



Ilustración 7. Modelo de sostenibilidad de Credivalores

A su vez, cada uno de los pilares se encuentran compuestos por los asuntos materiales priorizados dentro del análisis de materialidad descrito, los cuales se relacionan en la siguiente tabla.

RELACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES POR PILAR ESTRATÉGICO		
FRENTE	PILAR	ASUNTOS MATERIALES
Compromiso corporativo	Gobierno corporativo	<ul style="list-style-type: none"> Eficacia de la Junta Gestión del gobierno corporativo
	Gestión de riesgo ASG y cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de riesgos de incidentes críticos Gestión de riesgos sistémicos Gestión de riesgos
	Ética y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del entorno legal y regulatorio Ética del negocio
	Privacidad y ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad de la información
Negocio sostenible	Experiencia del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas de venta responsable Experiencia y cercanía con el cliente
	Inclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión y accesibilidad al sistema financiero
	Innovación y transformación digital	<ul style="list-style-type: none"> Innovación de productos y procesos Desarrollo y acceso tecnológico
	Crecimiento sostenible del negocio	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de negocio sostenible Líneas, productos y servicios ASG Monitoreo de proyectos ASG
Impulso del talento	Desarrollo humano y bienestar	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones trabajador - empresa Retención y atracción del talento Formación y enseñanza
	Diversidad, equidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e inclusión
Impacto en nuestro entorno	Educación financiera y desarrollo socioeconómico	<ul style="list-style-type: none"> Educación financiera Desarrollo socioeconómico de los clientes
	Ecoeficiencia y huella de carbono	<ul style="list-style-type: none"> Ecoeficiencia Gestión de la huella de carbono

Tabla 1. Asuntos materiales incluidos en frentes y pilares estratégicos



1.6 Relacionamiento con los grupos de interés

GRI 2-29

Para potenciar nuestra empresa y amplificar nuestro impacto, es crucial el apoyo de expertos y las perspectivas de nuestros grupos de interés. La comunicación efectiva entre Credivalores y sus audiencias no solo nos permite mejorar nuestra estrategia, sino también evaluar aspectos críticos de materialidad y fomentar la transparencia. Además, esta interacción promueve la colaboración, que es esencial para lograr que nuestros servicios financieros desempeñen un papel activo en el progreso social y ambiental de Colombia.

Por eso, reconocemos la importancia que tienen nuestros grupos de interés en la materialización de la estrategia y los situamos en el

centro de nuestras acciones y decisiones. Pues a través de una comunicación bilateral y constante por medio de nuestros canales que será explicados más adelante, garantizamos el entendimiento mutuo de expectativas y necesidades. Esta interacción nos permite recoger valiosas opiniones y retroalimentación, fundamentales para tomar decisiones informadas y desarrollar políticas y servicios que respondan con eficacia a las necesidades de nuestros grupos de interés y fomenten una relación de confianza y colaboración continua. Estos están conformados por nuestros accionistas, inversionistas, colaboradores, aliados y pagadurías, clientes, entes reguladores y la comunidad general.

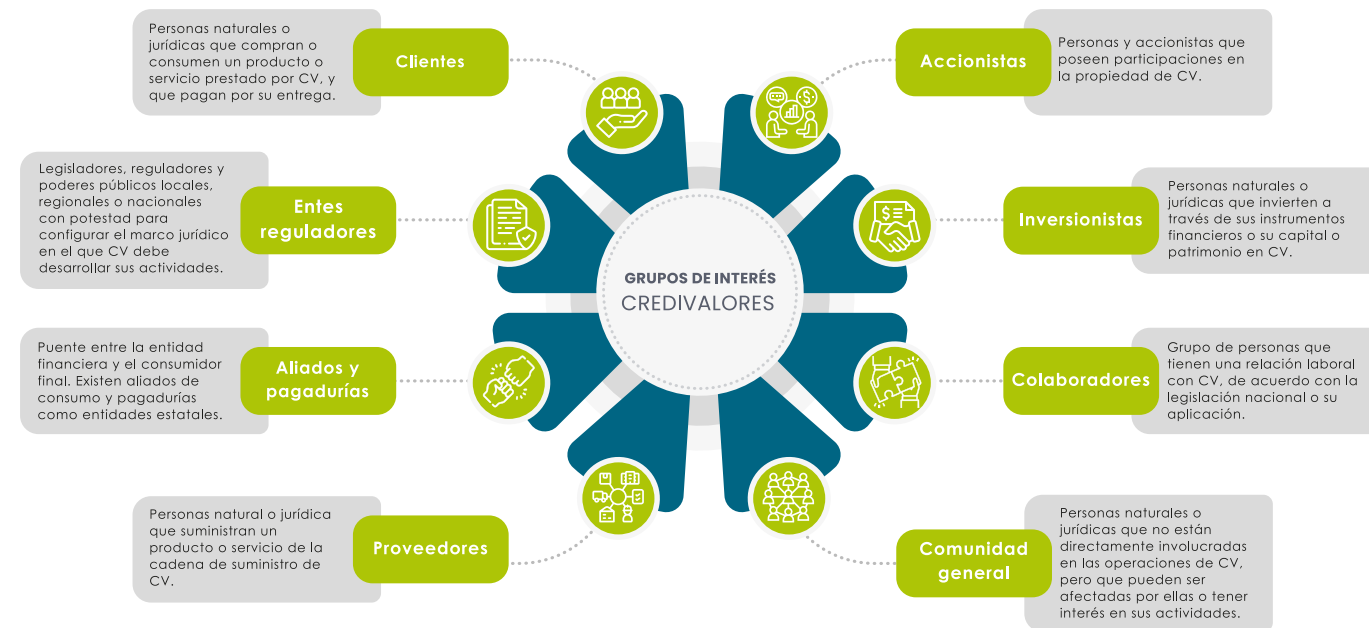


Ilustración 8. Grupos de interés Credivalores

Con esto en mente, la siguiente tabla evidencia de qué manera solemos relacionarnos con nuestros principales grupos de interés y sus temas de interés, tal y como se identifican a través de la evaluación de materialidad y nuestras interacciones continuas con ellos.

GRUPO DE INTERÉS	GRUPO DE RELACIONAMIENTO	TEMAS MATERIALES PRIORITARIOS
ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Informes de gestión Asamblea General de Accionistas Sesiones extraordinarias de Asamblea Página web corporativa Correos electrónicos y boletines Informes de gestión financiera Comunicados de prensa Reuniones con inversionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión y accesibilidad al sistema financiero Modelo de negocio sostenible Innovación de productos y procesos Ética del negocio Desarrollo y acceso tecnológico Eficacia de la junta Gestión del gobierno corporativo Gestión de riesgos Gestión del entorno legal y regulatorio Diversidad e inclusión Gestión de riesgos sistémicos Gestión de riesgos de incidentes críticos Monitoreo de proyectos ASG Ecoeficiencia Gestión de la huella de carbono
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta Great Place to Work Designación de mentores y retroalimentación Evaluación de desempeño Capacitaciones Reuniones con la alta dirección Espacios de bienestar Correo institucional Boletines informativos Eventos corporativos 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión y accesibilidad al sistema financiero Educación financiera Innovación de productos y procesos Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta responsable Desarrollo socioeconómico de los clientes Diversidad e inclusión Seguridad de la información Formación y enseñanza Líneas, productos y servicios ASG
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Puntos de venta Oficinas de servicio al cliente Puntos de recaudo Línea de atención telefónica Línea de atención virtual Servicio PQRS Canales de autogestión Chat de WhatsApp SMS Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión y accesibilidad al sistema financiero Educación financiera Innovación de productos y procesos Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta responsable Desarrollo socioeconómico de los clientes Diversidad e inclusión Seguridad de la información Formación y enseñanza Líneas, productos y servicios ASG
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Página web corporativa Línea telefónica Correo institucional Reuniones con supervisores contractuales y equipo comercial 	<ul style="list-style-type: none"> Ética del negocio Diversidad e inclusión Seguridad de la información Innovación de productos y procesos
ENTES REGULADORES	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de reportes Políticas de conformidad Auditorías regulatorias Capacitación y formación sobre normativas y cambios regulatorios Mesas de diálogo y consultas 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia, bienestar del cliente y prácticas de venta responsable Ética del negocio Gestión de riesgos Gestión del entorno legal y regulatorio Gestión de riesgos sistémicos Gestión de riesgos de incidentes críticos Gestión de la huella de carbono
ALIADOS Y PAGADURÍAS	<ul style="list-style-type: none"> Correo institucional Reuniones periódicas Línea telefónica Participación en comités 	<ul style="list-style-type: none"> Ética del negocio Gestión del entorno legal y regulatorio Gestión de riesgos
COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas comunales Eventos de responsabilidad social Voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> Ética del negocio Inclusión y accesibilidad al sistema financiero Educación financiera Formación y enseñanza Monitoreo de proyectos ASG Diversidad e inclusión Ecoeficiencia

Tabla 2. Relacionamiento con grupos de interés y temas materiales relevantes



02

COMPROMISO
CORPORATIVO

En Credivalores, nuestro compromiso con la sostenibilidad y la oferta de créditos formal para el progreso de los colombianos se rige desde nuestro gobierno corporativo. Este capítulo despliega cómo nuestra estructura de gobierno, articulada a través de una Junta Directiva dinámica y una composición accionaria diversa, refuerza nuestra transparencia y responsabilidad empresarial. Señalaremos

la relevancia de nuestros órganos de gobierno y la manera en la que nuestros compromisos, alineados con nuestro Código de Gobierno Corporativo, no solo guían nuestra conducta ética y profesional, sino que también fortalecen la confianza de nuestros grupos de interés. Lo anterior es posible gracias al esfuerzo y colaboración de nuestra estructura de gobierno, compuesta por los siguientes órganos.

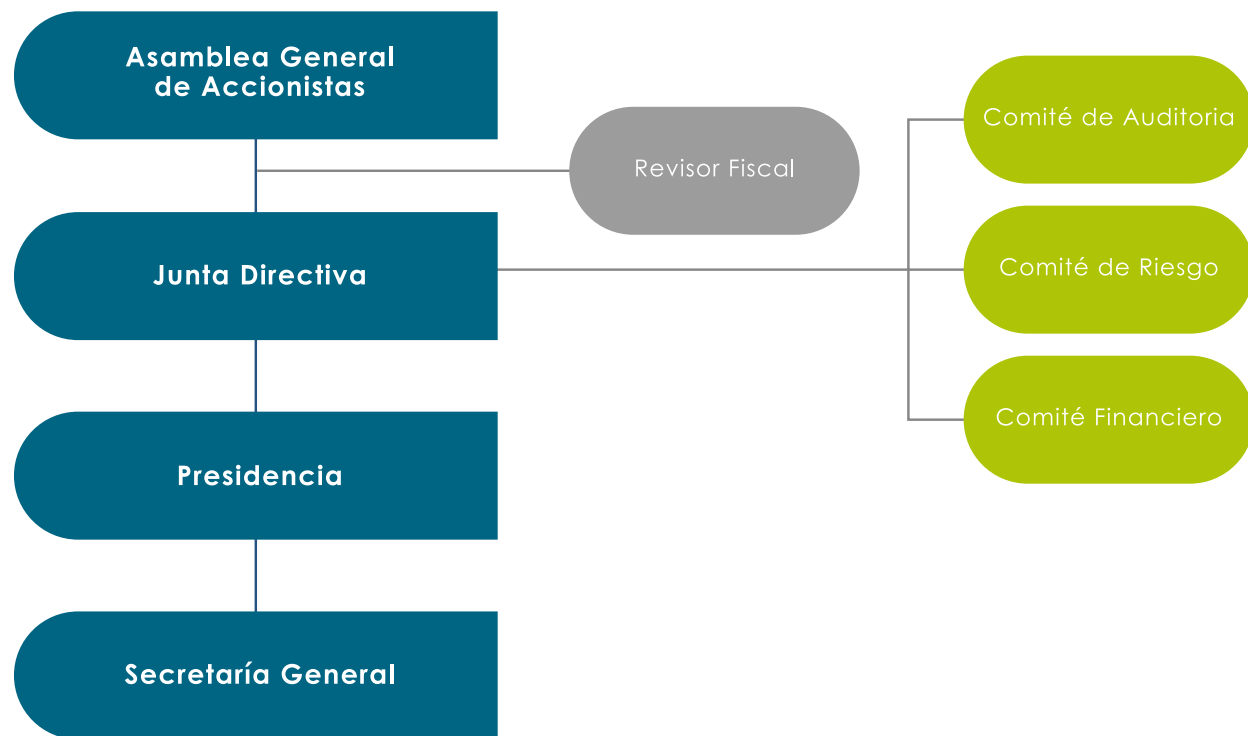


Ilustración 9. Estructura de gobierno corporativo Credivalores

Cabe mencionar que estos órganos de gobierno operan bajo los lineamientos de nuestro Código de Gobierno Corporativo, adhiriéndose a los principios de legalidad, transparencia, autorregulación, confianza, eficiencia y responsabilidad. Por ende, están comprometidos a adoptar las mejores prácticas del sector y a implementar todos los mecanismos necesarios para minimizar los riesgos vinculados a nuestras actividades empresariales.

2.1 Estructura de gobierno corporativo

GRI 2-9

2.1.1 Órganos de gobierno

Asamblea General de Accionistas

GRI 2-10

La Asamblea General de Accionistas de Credivalores es el máximo órgano social, en el cual los accionistas ejercen su derecho al voto y toman decisiones vitales para la dirección de la com-

pañía. Esta asamblea se realiza ordinariamente una vez al año, dentro de sus responsabilidades, se encuentran analizar la situación de la empresa, aprobar los estados financieros, y determinar la distribución de dividendos. También se encarga de nombrar a los miembros de la Junta Directiva y otros funcionarios cuya designación dependa de este órgano, garantizando así el adecuado seguimiento y la alineación con los objetivos corporativos, además, puede convocarse de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran. La convocatoria a las reuniones de la Asamblea se realiza conforme a los estatutos y la ley, asegurando la transparencia y el derecho a la información de todos los accionistas. Se establecen además mecanismos para la representación y voto, incluso en casos de no presencia, y se regulan los procedimientos de suspensión y reanudación de las reuniones, todo bajo el marco normativo vigente.

Como entidad financiera no bancaria, nuestra principal fuente de financiamiento proviene de la emisión de bonos en los mercados internacio-

nales. Esta modalidad nos distingue, ya que no captamos directamente recursos del público, sino que nos financiamos a través de los mercados de capitales y relaciones bancarias. En este sentido, nuestra supervisión regulatoria no recae en la Superintendencia Financiera de Colombia, que comúnmente supervisa a las entidades bancarias, sino que estamos bajo la vigilancia de la Superintendencia de Sociedades, conforme a las normativas que rigen nuestro sector.

Por otro lado, en mayo de 2023 Credivalores recibió una capitalización por valor de US\$ 58,6 MM de parte del fondo de capital privado GDA Luma. Con este nuevo capital esperamos fortalecer la posición financiera de la compañía, y continuar ejecutando nuestro plan de negocios para así mantener nuestra posición como uno de los principales originadores de créditos en el país, en los segmentos base de la población colombiana. Así pues, para el 2023 Credivalores presentó la siguiente composición accionaria.

ACCIONISTAS CREDIVALORES	PARTICIPACIÓN
Crediholding S.A.S.	20,59%
Lacrot Inversiones 2014, S.L.U.	41,91%
Acon Colombia Consumer Finance Holdings, S.L.	11,96%
Acon Consumer Finance Holdings II, S.L.	2,53%
Davalía Gestión de Activos S.L.	20,00%
Acciones Propias Readquiridas	3,01%
TOTAL	100,00%

Tabla 3. Composición accionaria Credivalores 2023

Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada por siete miembros principales y sus respectivos suplentes, todos de género masculino. De estos, al menos, tres deben ser independientes, asegurando así la objetividad y la imparcialidad en la toma de decisiones. Como se mencionó anteriormente, es elegida por la Asamblea General de Accionistas para un período de un año, con posibilidad de reelección o remoción. De este modo, la Junta Directiva tiene un papel decisivo en la administración y representación legal de la Sociedad, trabajando en conjunto con la Gerencia General

para llevar a cabo la dirección estratégica de Credivalores.

La Junta se reúne ordinariamente cada dos meses para deliberar y tomar decisiones clave. Entre sus múltiples funciones, destaca la responsabilidad de establecer políticas generales, supervisar la administración financiera y fiscal, y aprobar regulaciones que afecten la gestión de la empresa. Además, juega un rol crítico en la convocatoria de sesiones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas, la presentación de informes financieros y la propuesta de distribución de utilidades. En 2023, nuestra Junta Directiva estuvo conformada por:

COMPOSICIÓN JUNTA DIRECTIVA						
REGLÓN	MIEMBRO PRINCIPAL	IDENTIFICACIÓN	CALIDAD	MIEMBRO SUPLENTE	IDENTIFICACIÓN	CÉDULA
1	Jose Miguel Knoell Ferrada	P.P. 550104010	Patrimonial	-VACANTE-	-	-
2	-VACANTE-	-	-	-VACANTE-	-	-
3	Gustavo Adrián Ferraro	P.P. A03630487	Patrimonial	-VACANTE-	-	-
4	Luis María Blaquier	P.P. 530430714	Patrimonial	Maite De Alba de Gandiaga	P.P. G29734409	Patrimonial
5	Juan Manuel Trujillo Sánchez	C.C. 17.657.751	Independiente	-VACANTE-	-	-
6	Carlos Eduardo Meza	C.C. 79.797.045	Independiente	-VACANTE-	-	-
7	-VACANTE-	-	-	-VACANTE-	-	-

Por otra parte, los Comités de Apoyo de la Junta Directiva en Credivalores desempeñan un papel crucial en la supervisión y orientación estratégica de la empresa. Estos comités se encargan de áreas especializadas, proporcionando asesoramiento y apoyo a la Junta en la toma de decisiones fundamentales, estos son:

- **Comité de Auditoría:** se reúne al menos trimestralmente y está compuesto por representantes de los distintos grupos de accionistas. Este comité supervisa el Sistema de Control Interno (SCI), asegurando el seguimiento y el cumplimiento de las políticas y los límites establecidos para la operación de la empresa.
- **Comité de Riesgo:** se convoca mensualmente y cuenta con la presencia del Director Ejecutivo, el Director de Operaciones, el responsable de la Fábrica de Crédito y los representantes de las áreas comerciales. Este comité evalúa los riesgos potenciales y actuales que enfrenta Credivalores, propone soluciones, anticipa situaciones potencialmente riesgosas y desarrolla estrategias de mitigación.
- **Comité Financiero:** se reúne semanalmente, está integrado por el Gerente General, el Director Financiero y el Tesorero. Su objetivo es supervisar el rendimiento de las fuentes de financiación, explorar nuevos medios de financiación y planificar el uso eficaz de los recursos de Credivalores a corto, medio y largo plazo.

Estos comités aseguran que Credivalores se maneje con una visión integral de sus operaciones,

riesgos y estrategias financieras, reforzando su compromiso con la transparencia y la sostenibilidad en todas sus actividades.

Presidencia y Secretaría General

GRI 2-10;2-12

La Gerencia General, o Dirección Ejecutiva, de Credivalores ejerce un papel de liderazgo crítico y es fundamental en la gestión diaria de la empresa. En 2023 y luego de 23 años, David Seinjet, nuestro fundador, dejó su cargo como presidente para asumir un rol más estratégico en el que liderará diferentes comités corporativos enfocados al direccionamiento de la entidad.

Por consiguiente, a partir de este período, Jaime Buritica Leal asumió como gerente general, su extensa experiencia en el sector financiero. Su trayectoria abarca un amplio conocimiento en banca de inversión, gestión de tesorería, administración de carteras de inversión tanto en mercados locales como internacionales, estructuración de deuda y operaciones de comercio exterior. Bajo este cargo es responsable de ejecutar, gerenciar y supervisar el negocio de la Sociedad, y tiene la autoridad para representar a la Sociedad o delegar esta representación a ciertos funcionarios para actuar frente a accionistas y terceros.

Por otro lado, la Secretaría General de Credivalores tiene un papel clave en la custodia de los documentos corporativos y en asegurar la correcta gestión de los asuntos legales y de gobernanza de la empresa.



2.1.2 Estructura organizacional

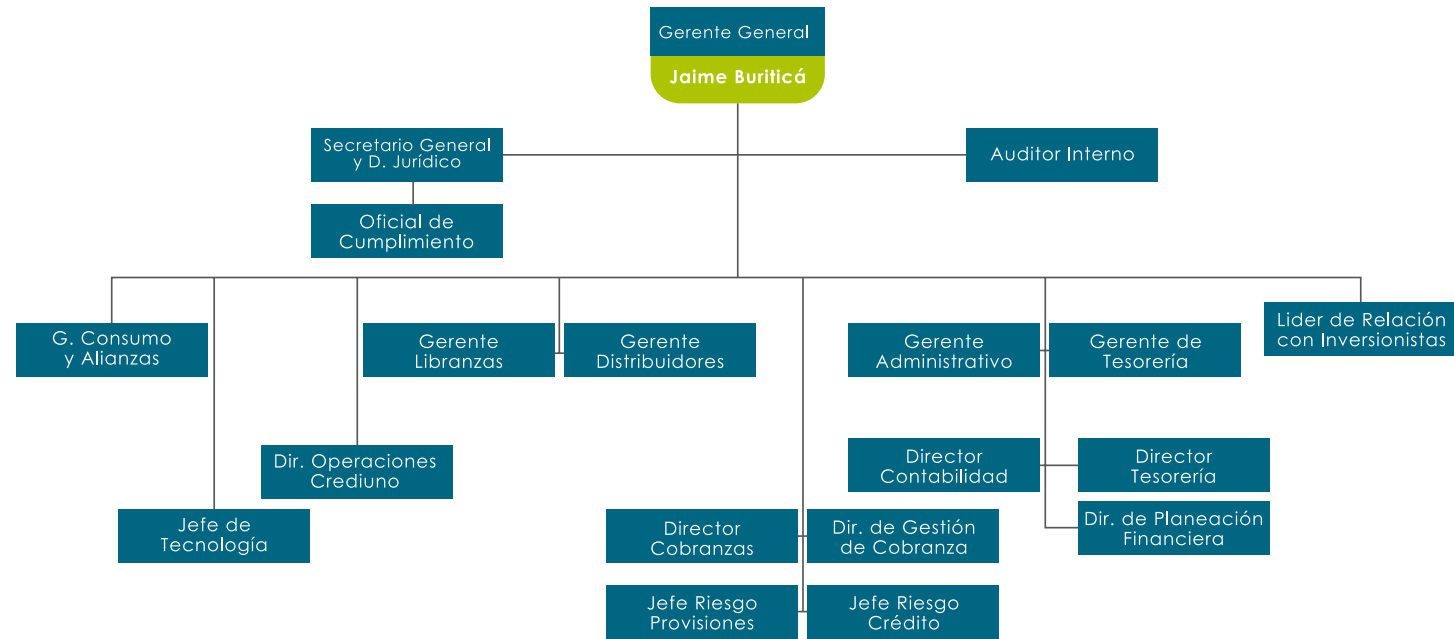


Ilustración 10. Estructura Organizacional Credivalores 2023

Nuestra estructura organizacional está diseñada para promover una gestión eficiente y efectiva. Cada área y departamento se alinea con nuestra misión y objetivos corporativos, trabajando en conjunto para garantizar la excelencia operativa y el servicio al cliente.

2.1.3 Compromisos

En cuanto a nuestro Gobierno Corporativo para el próximo periodo tenemos como compromiso:

- Continuar la mejora y adopción de estándares internacionales en gobierno corporativo, asegurando transparencia y alineación con los mejores beneficios de todos nuestros grupos de interés.
- Implementar estrategias que profundicen el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social, integrándolas en todas las decisiones y políticas corporativas.

2.2 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos en Credivalores es una práctica integral y proactiva. Combinamos la gestión de riesgos financieros y no financieros con el fin de anticiparnos a situaciones que puedan impactar nuestra operación y estrategia. Esta gestión, anclada en un sistema sólido de gobierno corporativo, busca la mejora continua en la efectividad de las operaciones y el enriquecimiento de nuestro portafolio de productos, manteniendo siempre un enfoque ético y transparente.

Por esto, adoptamos un modelo de gestión de riesgos alineado con las mejores prácticas del sector y los lineamientos de los entes reguladores. Este modelo abarca la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos a través de sistemas como el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y Continuidad del Negocio, y el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la

proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SAGRILAF), asegurando un manejo exhaustivo y responsable de los riesgos asociados a nuestras actividades. La implementación de las tres líneas de defensa mediante el Sistema de Control Interno (SCI) permite una clara

distribución de responsabilidades en cuanto a gobierno y control interno, reforzando la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y la comunicación efectiva con nuestros grupos de interés como se relaciona en la tabla a continuación:

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	EXPECTATIVA / NECESIDAD	GESTIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	PERIODICIDAD
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • La Gestión de Riesgo Operacional y PCN se realiza de manera conjunta con los líderes de procesos y sus equipos de trabajo • Contribuir en la gestión del SCI y fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos contribuyendo en la gestión operativa de cada uno de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y medición de riesgos y controles con los diferentes líderes de proceso • Gestión de eventos de riesgo operacional • Gestión de continuidad del negocio para atender una situación en crisis • Crear y fortalecer la cultura en prevención y gestión de riesgos hacia todos los niveles jerárquicos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de SIAR, GRO y PCN 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Microsoft Teams • Correo electrónico 	Anual
ENTES REGULADORES Y/O DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Normativa Vigente 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir la normatividad vigente • Aplicación de buenas prácticas en la gestión integral de los riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Remisión de información solicitada • Aplicabilidad de la normativa vigente 	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos regulatorios • Correo electrónico • Plataforma tecnológica habilitada por el ente 	Continua
ALTA GERENCIA Y JUNTA DIRECTIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento a la alta gerencia en las diferentes etapas de identificación, medición, control y monitoreo para la adecuada gestión de los riesgos, planeación estratégica y toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento a la alta gerencia para la oportuna y adecuada toma de decisiones con base al análisis de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comités mensuales • Medición de indicadores • Remisión de información periódica 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de Riesgos y Junta Directiva 	Mensual

Tabla 4. Principales grupos de interés relacionados a la gestión de riesgos

2.2.1 Sistema de Control Interno y Auditoría Interna

Con lo anterior en mente, nuestro Sistema de Control Interno desempeña un papel vital al proporcionar seguridad en la gestión empresarial, mejorando la eficiencia y la eficacia de nuestras operaciones, mitigando el fraude y asegurando la gestión de riesgos para robustecer la fiabilidad de nuestra información financiera y operativa. De manera complementaria, la auditoría interna despliega evaluaciones de estos controles y riesgos, lo cual es fundamental para la

detección y prevención de errores o prácticas indebidas que puedan resultar en pérdidas financieras. Estas acciones conjuntas refuerzan la integridad y la confianza en los datos y transacciones financieras, aspectos clave de la transparencia y confianza que mantenemos con nuestros clientes y accionistas.

Es más, tanto el SCI como la auditoría interna son claves para cumplir con las normativas de los entes reguladores, garantizando que



Credivalores opere dentro del marco legal aplicable a las entidades financieras no bancarias. Estos sistemas no solo protegen los intereses de nuestros clientes y sostienen la estabilidad del sistema de crédito, sino que también evalúan y supervisan de manera continua la cadena de valor de la entidad, gestionando expectativas y comunicando hallazgos y recomendaciones de manera efectiva.

Por otro lado, la auditoría interna, basándose en un modelo de evaluación de riesgos, prioriza y examina los procesos para cada ejercicio fiscal y monitorea la implementación de controles para mitigar posibles impactos adversos. Informando de manera trimestral al Comité de Auditoría sobre los riesgos y su manejo, este también contribuye significativamente a la promoción de una cultura organizacional que privilegia la transparencia y la gestión proactiva de riesgos. Para conocer

más sobre el informe de la auditoría interna del período a reportar puede dirigirse al capítulo 6.

2.2.2 Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC)

Nuestro Sistema de Administración de Riesgo de Crédito es una herramienta clave para la gestión prudente del crédito pues ejecuta el control sobre este, el cual es el principal activo en nuestra estructura financiera. Implementamos políticas y procedimientos rigurosos, apoyados por una sólida infraestructura tecnológica, que incluye el uso de modelos avanzados para la originación de créditos y la cuantificación de pérdidas esperadas y provisiones, en línea con el estándar internacional IFRS 9. Este enfoque nos permite controlar y monitorear el riesgo de crédito de manera efectiva, asegurando la salud y la sostenibilidad de nuestro portafolio de cartera.

2.2.3 Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

Credivalores, acogiéndose a las mejores prácticas del Sistema Financiero, cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo para garantizar la consecución de sus objetivos estratégicos. El SARO está enmarcado en la gestión proactiva y tendiente a la minimización de pérdidas por la materialización de este riesgo y su gestión está alineada con los estándares internacionales Basilea II y AS/NS4360, ISO31000 y Norma Técnica de Calidad 5254. En 2023, revisamos y actualizamos la versión vigente del Manual SARO, el cual plasma los elementos que posibilitan la identificación, medición, control y monitoreo de forma sistemática, organizada e integral.

En relación con la Gestión de Continuidad de Negocio, durante el 2023 se realizó la actualiza-

ción de los Análisis de Impacto al Negocio – BIA identificando de esta manera los procesos críticos, así como sus respectivas alternativas y planes de recuperación; esto de conformidad con lo establecido en el Manual de Gestión de Continuidad del Negocio y mediante el acompañamiento metodológico a los líderes de los procesos. Esto se complementa con una campaña de sensibilización que incluye consejos mensuales y pruebas de continuidad, realizadas con proveedores esenciales como ASNET y Apoteosys, para afianzar la cultura de gestión del riesgo operativo y la prevención.

2.2.4 Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAF)

Enmarcado en la segunda línea de defensa, el área de cumplimiento SAGRILAF supervisa y facilita la implementación de prácticas de gestión de riesgos efectivas. Este sistema engloba procesos para identificar, evaluar, documentar y mitigar los riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM. Se realiza una evaluación anual o ante eventos significativos que puedan alterar el perfil de riesgo de Credivalores, como el lanzamiento de nuevos productos o cambios en el mercado.

La evaluación de riesgos incluye la identificación de riesgos por proceso, valoración de la probabilidad y significancia, y la documentación y comunicación de las matrices de riesgo.

Las actividades anteriormente descritas son documentadas como evidencia de la evaluación periódica y sistemática de los riesgos. Adicionalmente, la responsabilidad del proceso de evaluación de riesgos es de cada una de las áreas, en conjunto con las áreas de riesgo y cumplimiento, lo que refuerza nuestro compromiso con una gestión ética y transparente.

2.2.5 Compromisos

Por último, nuestros compromisos frente a la Gestión de Riesgos para el próximo período son:

- Definir políticas encaminadas al otorgamiento de crédito para profundizar el apoyo a las regiones a través de los productos de créditos focalizado en los segmentos base de la población y alineados con el apetito de riesgo de Credivalores.
- Apoyar la definición de políticas y/o procesos encaminados a continuar con la digitalización de los productos de crédito buscando reducir la huella de carbono.

2.3 Ética y cumplimiento normativo

En relación con lo mencionado en la sección de Gestión de Riesgos, la Junta Directiva de Credivalores, consciente de los riesgos inherentes a su actividad empresarial, incluyendo la posibilidad de ser utilizada para el lavado de activos y la financiación del terrorismo, ha implementado un sólido Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SAGRILAF). Este programa, dirigido por el oficial de cumplimiento y su equipo, está diseñado para ser proactivamente vigilado, evaluado y mejorado de forma continua, asegurando así la integridad de nuestras operaciones.

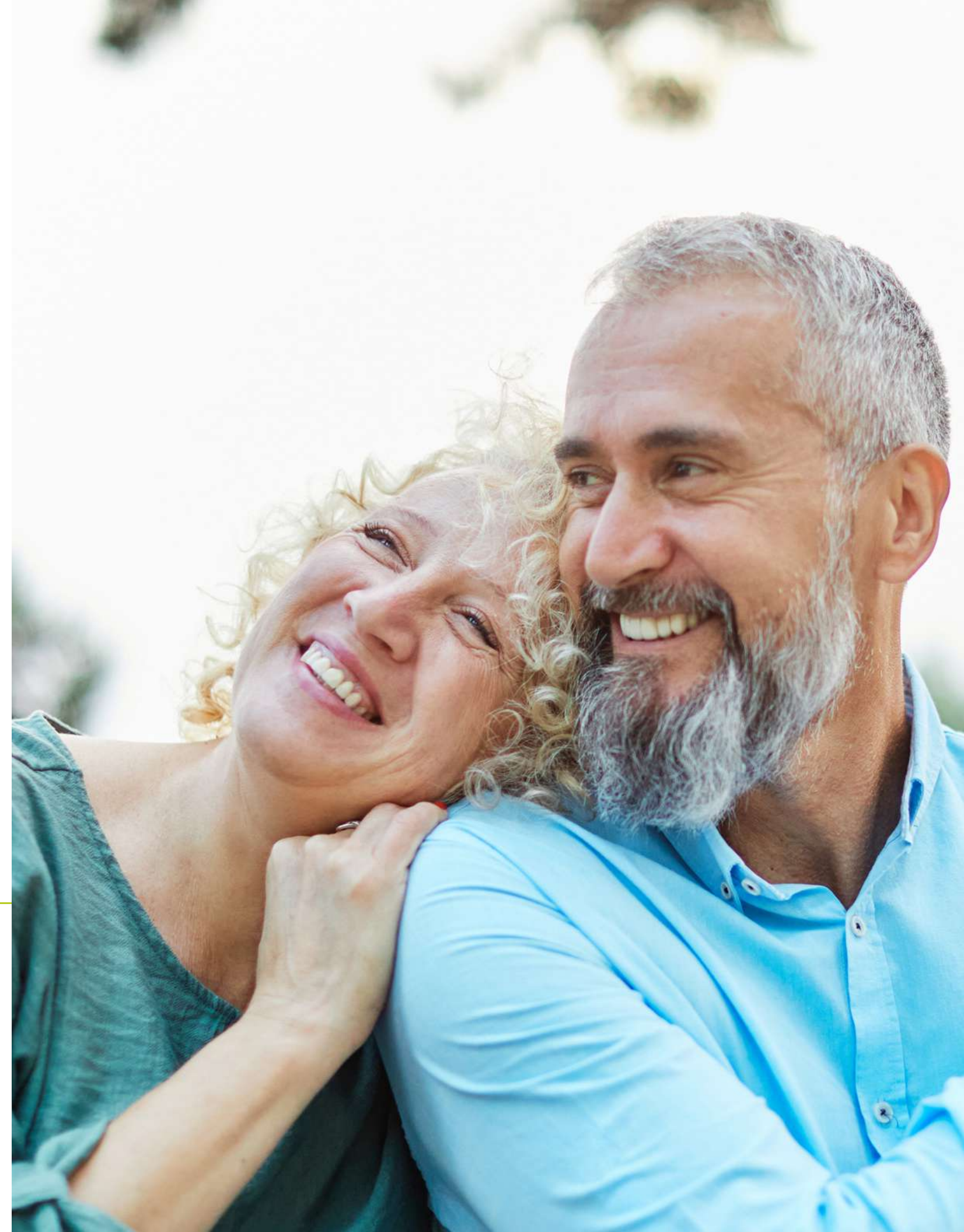
En paralelo, el Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) busca integrar los componentes del sistema de control interno pertinentes a nuestros colaboradores y a terceros vinculados contractualmente. Su fin es prevenir, detectar y actuar ante cualquier instancia de corrupción, alineando la conducta de la organización con los principios éticos y las políticas corporativas. Por consiguiente, los colaboradores de Credivalores

son formados en los valores y principios de la entidad mencionados en el marco estratégico, lo que es fundamental para el logro de nuestros objetivos estratégicos, promoviendo así un desarrollo sostenible y reforzando la imagen y la reputación de la compañía. Parte esencial de esta formación incluye capacitaciones mensuales en anticorrupción, donde se divulgan los procedimientos internos del PTEE y se evalúan a través de indicadores de desempeño como el número de capacitaciones realizadas, los monitoreos, las actividades y el cumplimiento de planes de acción.

El alcance del PTEE es integral, requiriendo la adhesión de todos los colaboradores, incluyendo a los órganos de gobierno, con el propósito de garantizar la transparencia y fomentar la confianza en todas las interacciones internas y externas. Las actividades de control de Credivalores varían entre preventivas y definitivas, manuales y automáticas, incluyendo un espectro amplio que abarca aprobaciones, autorizaciones, segregación de funciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño, administración de perfiles de usuario y controles de acceso, entre otros. Además, en caso de incumplimientos, tanto internos como por parte de terceros, existen protocolos claros que incluyen sanciones administrativas, penales y financieras, así como la posible terminación de contratos, indemnizaciones y la iniciación de investigaciones o demandas legales. Estas medidas reafirman el compromiso de Credivalores con una gestión ética y el cumplimiento normativo estricto.

2.3.1 Entorno legal y regulatorio

Credivalores – Crediservicios S.A. (en adelante "Credivalores") es una sociedad vigilada por la Superintendencia de Sociedades, que tiene por objeto social principal la colocación de créditos de consumo, utilizando un sistema de fondeo que garantiza que los recursos utilizados para desarrollar el objeto social, sean propios y/o autorizados por la ley. Conforme a lo anterior, Credivalores participa en el mercado de prestación de servicios crediticios.



Aunque la redacción inicial del artículo 335 de la Constitución Política de 1991 hace referencia a la actividad financiera, bursátil y aseguradora, junto con la actividad de captación de dinero del público, el contenido del mencionado artículo no se limita a estas actividades; también, en su parte final, establece un objetivo de Estado: la promoción de la democratización del crédito.

Así lo ha mencionado la Corte Constitucional en distintos pronunciamientos, tal y como se colige de la Sentencia C-313 de 2017, en donde manifestó:

“Como se puede apreciar en el artículo 335 de la actual Carta, esa propuesta fue avalada por la intención del Constituyente, tornándose la democratización del crédito en un objetivo constitucional y en un derecho que no solo se predica de los consumidores”.

Dicho lo anterior, es evidente que para la Constitución Económica colombiana y el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, la democratización y acceso al crédito en cualquiera de sus escenarios, constituye una herramienta de gran importancia para el desarrollo de pequeñas y grandes estructuras; sea para el fomento de la empresa, incentivar la inversión, aumentar el consumo o para la satisfacción personal de los individuos que hacen parte del circuito económico.

Credivalores ha sabido interpretar ese objetivo de Estado que pretende el acceso y democratización del crédito, de tal manera que, de forma enunciativa y no limitativa, ha acudido a figuras jurídicas y económicas establecidas en la Ley 1527 de 2012 y posterior Ley 1902 de 2018 (Ley de libranzas), la Ley 1676 de 2013 (garantías mobiliarias), además de ofrecer en el mercado, a nivel nacional, cupos de crédito a personas de todos los sectores sociales; créditos que son instrumentalizados en plásticos con banda magnética con el respaldo de franquicias de reconocimiento a nivel mundial, como lo es VISA.

Teniendo en cuenta las estadísticas y los distintos datos suministrados por autoridades públicas o privadas, Credivalores ha logrado consolidarse en el mercado de prestación de servicios crediticios mediante la colocación de créditos de libranza y cupos instrumentalizados mediante tarjeta de crédito, contribuyendo así a la democratización del crédito que pregonaba el Estado, por mandato constitucional.

La prestación de servicios crediticios en Colombia se enfrenta a un escenario regulatorio que cada día demanda una mayor protección al consumidor y mecanismos normativos que faciliten el acceso al crédito de población no bancarizada y en tal sentido, se han venido presentando con mayor frecuencia iniciativas legislativas encaminadas a este objetivo, para complementar el marco de protección de la Ley 1328 de 2009 Estatuto del Consumidor y la Ley 1480 de 2011 (Superintendencia de Industria y Comercio), Estatuto del Consumidor para entidades sin vigilancia especial.

Por otra parte, el 14 de julio de 2020 el Gobierno nacional expidió el Decreto 1008 de 2020 que

entró en vigor en el mes de enero de 2021, por el cual se reglamenta la Ley 1902 de 2018 (Marco general de libranzas). El referido decreto reglamentario, establece como finalidad principal el darle publicidad a todas las operaciones de compraventa y en general a cualquier negocio jurídico de transferencia y gravámenes de derechos patrimoniales de contenido crediticio, derivados de operaciones de libranza, con detalle de cada una de las operaciones relacionadas deudor por deudor; obligación que excede el contenido del artículo 18 de la Ley 1527 de 2012, adicionado por el artículo 7° de la Ley 1902 de 2018, debido a que la norma legal solo exige que la revelación de la información se realice al comprador y no al público en general como lo requiere el Decreto, sumado a la carga operativa que demandará para los operadores de libranza con el tamaño de operaciones como Credivalores, para la realización de dichos registros.

Así mismo, el Decreto Reglamentario 1008 de 2020 establece una facultad discrecional facultada a la Superintendencia de Industria y Co-



mercio para la cancelación de RONEOL a los operadores de libranza, pese a ser este un derecho adquirido, con lo que un escenario de suspensión o cancelación no solo afectaría al operador de libranza, sino a los consumidores en general.

Credivalores, por la actividad que desarrolla, tiene que atenerse, respetar y hacer cumplir las normas relativas sobre protección de datos personales bajo las estipulaciones de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y en especial lo ateniendo a lo estipulado en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la cual contiene las normas que regulan el habeas data y el manejo que se da respecto de los reportes a centrales de riesgo, su tiempo de duración y los derechos que le asisten al usuario o consumidor sobre la modificación o supresión de sus datos en estas centrales.



Mediante la Ley 2157 de 2021, llamada Ley de Borrón y Cuenta Nueva, fortalecer la Ley Estatutaria de Habeas Data anteriormente referenciada, y bajo esta finalidad creó y modificó algunos aspectos relativos a los reportes a centrales de riesgo e información, de manera transitoria y bajo ciertas circunstancias.

Dentro de los beneficios e impactos más importantes fue la amnistía respecto de los reportes negativos a los bancos de datos, en el sentido de que, dependiendo de la situación, el titular pudo acceder a que el reporte sea eliminado inmediatamente, de haber honrado sus obligaciones a la entrada de vigencia de la ley y que haya permanecido reportado al menos seis (6) meses. En otros casos el reporte durará máximo seis (6) meses desde el cumplimiento de la obligación o el tiempo que falte para completar este plazo, con las condiciones que contiene el cuerpo normativo como lo es que no haya permanecido reportado al menos seis (6) meses después de la extinción de la obligación, y en últimas establece el plazo máximo de permanencia en las centrales a un periodo de 4 años, entre otros aspectos de beneficio para los titulares de los datos.

Tasas de Interés

- Los límites legales de las tasas de interés son indicadas por la Junta Directiva del Banco de la República y certificados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).
- Aunque Credivalores no es una entidad sometida a la inspección y vigilancia de la SFC si atiende sus instrucciones relativas a las tasas de interés aplicables a los créditos de consumo.

2.3.1.1 Estado de cumplimiento de propiedad intelectual y derechos de autor

Credivalores da estricto cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor. Se cuenta con una estructura de licenciamiento con proveedores que tienen

todos los soportes de propiedad sobre el software usado en la operación de la compañía.

2.3.1.2 Declaración de libre circulación de facturas

Credivalores no tiene establecidos pactos, acuerdos o disposiciones con proveedores que restrinjan la libre circulación de facturas o su aceptación, por el contrario, se reconoce su libre negociabilidad como un atributo inherente a la factura como título valor.

2.3.2 Ética del negocio

La confianza es la base de nuestro negocio y nuestra marca. Nos esforzamos por mantener altos niveles de ética e integridad en todo lo que hacemos, un compromiso que se refleja en nuestros valores y la forma en la que hacemos negocios cada día. Este se materializa en nuestro Código de Ética y Conducta, una carta de principios y responsabilidades que todos en la organización, desde la Junta Directiva hasta cada colaborador, deben implementar y respetar.

En Credivalores se aborda con seriedad el manejo de los conflictos de interés, donde se evita participar en situaciones que puedan comprometer la imparcialidad o la integridad de nuestras decisiones, diferenciando claramente entre conflictos esporádicos y permanentes y estableciendo procedimientos claros para su resolución.

Igualmente, el código prescribe una serie de obligaciones éticas que van desde respetar la legislación vigente y actuar con diligencia y honestidad, hasta evitar la divulgación de información confidencial y la manipulación indebida de recursos de la empresa. Se establece el deber de denunciar cualquier irregularidad y se subraya la importancia de actuar con objetividad, independencia y en el mejor interés de Credivalores y sus consumidores. En el caso

de que se presenten infracciones al código, se ha establecido un procedimiento metódico que comienza con la comunicación a través de la Línea Ética, siguiendo con una investigación rigurosa y culminando, si es necesario, con la aplicación de sanciones adecuadas. Este proceso garantiza que mantenemos la integridad y la confiabilidad que nuestros clientes y accionistas esperan de nosotros.

En ese orden de ideas, nos esforzamos por crear una cultura que impulse a nuestra gente a señalar problemas y expresar preocupaciones con respecto a conductas no éticas. Para facilitarla, ofrecemos múltiples vías de reporte, incluyendo nuestra Línea Ética y buzón de correo electrónico que ofrecen un sistema de reporte confidencial y completo sobre fraude en el lugar de trabajo, abuso y otras formas de mala conducta, estas son:

- **Línea Ética Credivalores: 018000123451**
- **Buzón de correo electrónico: credivalores@lineatransparencia.com**

Esta línea de denuncia fortalece la confianza entre Credivalores y sus grupos de interés, así como con el público en general. A través de estos canales se pueden reportar asuntos como acoso, amenazas, conflictos de interés, incumplimientos de políticas internas, reportes inexactos o fraudulentos, actos de corrupción, soborno y extorsión, así como fraude, hurto, apropiación indebida y cuestiones relativas a lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), entre otros. Cabe destacar que este listado es solo explicativo y se puede utilizar para presentar cualquier inquietud vinculada con actividades irregulares.

Por otra parte, para robustecer nuestra política anticorrupción, hemos iniciado la definición de operaciones a revisar, proyectando comenzar su monitoreo en el primer semestre de 2024 para obtener una visión completa



y porcentual de los riesgos implicados. Adicionalmente, durante el año 2023 llevamos a cabo una evaluación de riesgos de corrupción en profundidad, identificando riesgos significativos en nuestras interacciones con clientes, proveedores y empleados. En respuesta a estos hallazgos, hemos desarrollado y aplicado políticas y directrices específicas destinadas a mitigar dichos riesgos.

La comunicación de nuestra política y procedimientos anticorrupción se ha efectuado con un alcance del 100% hacia los miembros de los órganos de gobierno y colaboradores, asegurando que todos estén alineados con nuestras expectativas y requisitos en esta materia. Además, hemos reforzado nuestros lazos comerciales con los proveedores al incluir en todos los contratos del 2023 una cláusula de compromiso anticorrupción, la cual detalla explícitamente las conductas inaceptables para Credivalores y establece dichas prácticas como causales de terminación de la relación comercial. En cuanto a la capacitación, este año planificamos sesiones de formación en Anticorrupción para los miembros de la Junta Directiva las cuales iniciarán en el primer trimestre de 2024. Hasta diciembre de 2023, el 91% de nuestros funcionarios han participado en programas de formación en anticorrupción, y estamos comprometidos a asegurar que el resto complete su formación en enero de 2024.

Para fortalecer aún más nuestra cultura de ética, es digno de mención que en 2023 no se registraron casos de corrupción dentro de Credivalores, lo que refleja el sólido compromiso de nuestra organización con la conducta ética y el cumplimiento normativo.

2.3.3 Compromisos

Para el año 2024, Credivalores se compromete a fortalecer su marco de ética y cumplimiento normativo a través de las siguientes iniciativas:

- Realizar un seguimiento riguroso y sistemático de todas las operaciones con nuestros proveedores, para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares éticos y contractuales.
- Implementar un programa de capacitación anual obligatorio en temas de corrupción, destinado a educar y empoderar a nuestros colaboradores para reconocer y prevenir conductas inapropiadas.
- Desarrollar sesiones de formación anual para inculcar y reforzar los principios éticos de la compañía, asegurando que la integridad sea una práctica implementada diariamente por todo el personal.
- Enviar comunicaciones mensuales de sensibilización sobre la anticorrupción, con el objetivo de mantener la conciencia y el rechazo hacia cualquier forma de corrupción activos en toda la organización.

- Garantizar que los miembros de la Junta Directiva reciban formación especializada en anticorrupción para liderar con el ejemplo y dirigir efectivamente las políticas y procedimientos de la empresa en esta materia esencial.

2.4 Privacidad del consumidor y ciberseguridad

FN-CB-230 a.2

Nuestra ética empresarial también abarca el respeto por los datos personales, asegurando que la confidencialidad y la privacidad se mantengan a salvo. En esta era digital, la privacidad de datos y la ciberseguridad son aspectos cruciales para proteger la información de nuestros consumidores y garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones. Con el objetivo de

salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, nuestra Dirección de Seguridad Bancaria se dedica a implementar y mantener las mejores prácticas y tecnologías de punta. Este enfoque no solo nos permite cumplir con las normativas vigentes, sino también promover una cultura de seguridad que permea todos los niveles de la organización.

De igual forma, la administración efectiva de la privacidad de datos y la ciberseguridad es esencial para Credivalores, dada nuestra creciente dependencia de la tecnología y la digitalización de procesos. Estos elementos no solo facilitan la agilidad y eficiencia, sino que también mejoran significativamente los resultados de nuestros procesos y la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes. Hay múltiples razones que subrayan la importancia de manejar adecuadamente estos aspectos críticos:



Ilustración 11. Aspectos críticos para la privacidad y ciberseguridad en Credivalores

ASPECTO CRÍTICO	DESCRIPCIÓN
PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD INDIVIDUAL	La privacidad de los datos es un derecho fundamental de las personas. Credivalores genera una gestión adecuada de los activos de información y de sus activos digitales para garantizar que la información personal se utilice de manera ética y legal, protegiendo la privacidad de los clientes, consumidores financieros, aliados, proveedores, empleados, accionistas, entre otros actores, que hacen parte de los procesos <i>front, middle</i> y <i>back</i> de la entidad.
PREVENCIÓN DEL ROBO DE IDENTIDAD	Los datos personales son valiosos para los ciberdelincuentes. La ciberseguridad en Credivalores apoya y ayuda a prevenir el robo de identidad, suplantación de identidad, exfiltración de información, entre otros aspectos, donde los criminales pueden utilizar esta información personal para cometer fraudes financieros u otros delitos tanto a los clientes, como a la entidad.
CUMPLIMIENTO LEGAL	Muchas jurisdicciones han establecido regulaciones estrictas sobre la protección de datos, como la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y sus decretos reglamentarios, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) en la Unión Europea, entre otras, en Credivalores se cumple con la ley actual y propende por el cumplimiento de los requerimientos en todos los procesos, evitando posibles sanciones y multas por el no cumplimiento de la regulación.
CONFIANZA DEL CLIENTE	La gestión adecuada de la privacidad y la ciberseguridad construye y contribuye a la confianza del cliente. Credivalores protege la información personal y confidencial de sus clientes y usuarios para generar mayor confianza y propender por la lealtad por parte de los clientes.
PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL	En algunos casos la entidad almacena información confidencial y propiedad intelectual en activos digitales. La ciberseguridad ayuda a prevenir el acceso no autorizado y la pérdida de datos críticos para la competitividad y el éxito empresarial.
RESILIENCIA EMPRESARIAL	Los ataques cibernéticos, como <i>malware</i> (<i>ransomware</i> , virus, troyanos, etc.), denegación de servicios críticos, sitios web falsos, entre otros tipos de ataques, pueden afectar gravemente la operación normal de Credivalores. La ciberseguridad ayuda a garantizar la continuidad del negocio antes, durante y después de un ataque cibernético y la recuperación rápida después de incidentes.
PROTECCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA CRÍTICA	La ciberseguridad también es crucial para proteger las infraestructuras críticas propias de cada entidad, por lo cual, Credivalores cumple con los requisitos establecidos en las diferentes normativas impartidas por los entes reguladores y adicionalmente, implementando buenas prácticas como la identificación y catalogación de sus activos críticos en materia de ciberseguridad para la protección de su infraestructura crítica para la normal operación de la entidad.
PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS FINANCIERAS	Los ataques cibernéticos pueden resultar costosos. La pérdida de datos, la interrupción del negocio y los costos asociados con la recuperación pueden tener un impacto financiero significativo para la entidad, por lo anterior, Credivalores implementa los controles necesarios para evitar la materialización de eventos asociados con pérdidas financieras a través de ciberataques.
PROTECCIÓN DE LA REPUTACIÓN DE LA MARCA	Las violaciones de datos y los incidentes de seguridad y ciberseguridad pueden dañar la reputación de Credivalores. La gestión efectiva de la ciberseguridad y la privacidad contribuye a mantener una imagen positiva de la marca, frente a terceros interesados y clientes.

Tabla 5. Descripción aspectos críticos para la privacidad y ciberseguridad

Con lo anterior en mente, hemos implementado un sistema de gestión de seguridad de la información alineado con la norma ISO/IEC 27001 y un sistema de gestión de ciberseguridad que sigue el estándar ISO/IEC 27032. Nuestro gobierno de seguridad se cimienta en una política general de seguridad de la información y ciberseguridad, apoyada por políticas complementarias que abarcan desde el acceso físico y remoto hasta el desarrollo seguro de aplicaciones y la gestión de vulnerabilidades. Estas políticas son aplicadas en cada nivel de nuestra operación y se extienden a la protección contra *software* malicioso, la seguridad en la computación en la nube y la red WLAN, y la gestión de medios removibles de almacenamiento, entre otros. También, formamos parte activa de la comunidad financiera a través de nuestra asociación con Incocrédito y Credibanco, integrando los comités de Buenas Prácticas de la Industria Tarjeta de Crédito y de Prevención de Fraude. Estas alianzas nos permiten mantenernos a la vanguardia de las estrategias y los conocimientos más recientes que impactan en la seguridad bancaria de nuestros productos. Nuestro objetivo es estar constantemente alineados con las mejores prácticas del sector para mitigar los riesgos de forma efectiva y eficiente.

En adición, la privacidad de datos y la ciberseguridad desempeñan un papel crucial en la mitigación de riesgos y la gestión proactiva de oportunidades en diversos contextos. Por un lado, para mitigar los riesgos y prevenir accesos no autorizados, nuestra infraestructura de ciberseguridad cuenta con controles avanzados, como firewalls y sistemas de autenticación multifactorial, que se complementan con soluciones de cifrado y un monitoreo exhaustivo de los sistemas. Esta vigilancia constante y meticulosa nos permite detectar cualquier anomalía y actuar de forma preventiva para proteger nuestros activos de información más valiosos. Además, conscientes de la creciente amenaza del *ransomware*, hemos establecido mecanismos de detección temprana y protección proactiva, incluyendo sistemas de respaldo efectivos que nos permiten continuar nuestras operaciones sin interrupciones significativas. Nuestro compromiso

con el cumplimiento normativo es igualmente riguroso, cumpliendo con leyes como la Ley 1581 de 2012 y adaptándonos continuamente a las nuevas regulaciones para minimizar el riesgo de sanciones. Nuestros protocolos de respuesta rápida ante incidentes son cruciales para abordar eficazmente cualquier brecha de seguridad, minimizando así el impacto en nuestra operatividad y reputación. Del mismo modo, la protección de nuestra cadena de suministro es clave, ya que trabajamos estrechamente con nuestros socios comerciales y proveedores para garantizar que cumplen con nuestros estándares de seguridad, asegurando una operación integrada y segura.

Por otro lado, comprendemos que una gestión efectiva de la privacidad de datos y la ciberseguridad va más allá de la protección; es una plataforma para la innovación segura y la generación de nuevas oportunidades de negocio. Al integrar prácticas de ciberseguridad en el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, aseguramos la integridad y seguridad de los datos sin sacrificar nuestra visión de futuro. Esta gestión proactiva fortalece la confianza de nuestros clientes.

En un mundo donde la seguridad de los datos es fundamental, la confianza se convierte en un diferenciador competitivo clave.

Mantener la privacidad de datos asegura que Credivalores pueda realizar análisis seguros y éticos, capitalizando la información para descubrir oportunidades de negocio y optimizar nuestras operaciones. Cumplir con los más altos estándares de calidad en ciberseguridad garantiza la integridad y la calidad de nuestros datos, fundamentales para la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua de procesos. Además, una reputación empresarial sólida, cimentada en la efectiva gestión de la privacidad y

ciberseguridad, nos abre puertas a nuevas relaciones estratégicas, colaboraciones y la atracción de nuevos clientes y socios. En 2023, en Credivalores contamos con las siguientes políticas relacionadas a la seguridad de la información y ciberseguridad, las cuales han sido divulgadas y socializadas a todo el personal.

Política general de Seguridad de la información y ciberseguridad

- MN-ARI-SIC-03 Política de seguridad de la información

Políticas de apoyo

- MN-ARI-SIC-01 Política de seguridad computación en la nube
- MN-ARI-SIC-04 Política para uso adecuado de internet
- MN-ARI-SIC-05 Política de uso de usuarios y claves
- MN-ARI-SIC-06 Política de escritorio y pantalla limpia
- MN-ARI-SIC-07 Política de protección contra *software* malicioso

- MN-ARI-SIC-08 Política de acceso remoto
- MN-ARI-SIC-09 Política de relación con proveedores
- MN-ARI-SIC-10 Política para la configuración y modificación de equipos
- MN-ARI-SIC-11 Política para el manejo de medios removibles de almacenamiento
- MN-ARI-SIC-12 Política de acceso físico
- MN-ARI-SIC-13 Política de uso de controles criptográficos
- MN-GTI-GSI-01 Manual de protección de datos
- DE-ARI-SIC-01 Metodología de gestión de riesgos seguridad de la información
- DE-ARI-SIC-02 Estrategia de respuesta a incidentes seguridad de la información

Como complemento a las políticas y los aspectos críticos previamente mencionados, en 2023 desde Credivalores implementamos las siguientes medidas para prevenir y mitigar los impactos negativos y reales en temas de ciberseguridad y privacidad:

MEDIDAS IMPLEMENTADAS	DESCRIPCIÓN
FIREWALLS	La red Credivalores cuenta con la implementación de firewalls que actúan como una barrera entre las redes internas y externas, controlando el tráfico y bloqueando posibles amenazas antes de que ingresen a los sistemas de la entidad, estos dispositivos son gestionados de acuerdo con las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad y cuentan con reglas para permitir y denegar tráfico de red según los parámetros del negocio, entre otras funcionalidades que puede cumplir, se cuenta con un <i>firewall</i> de aplicaciones (WAF) que permite controlar el tráfico y accesos a los diferentes aplicativos web que tiene Credivalores expuestos en internet.
ANTIVIRUS Y ANTIMALWARE	En Credivalores es obligatorio la instalación de <i>software</i> antivirus y antimalware a todos los equipos de usuario final y servidores, esto ayuda a detectar y eliminar programas maliciosos, como virus, gusanos y troyanos, que podrían comprometer la seguridad de los sistemas, se implementó una herramienta XDR (Extended Detection and Response) que fortalece el descubrimiento y manejo de programas maliciosos en la red.
EVALUACIONES DE VULNERABILIDADES	Credivalores cuenta con ejecución de análisis regulares de vulnerabilidades trimestralmente para identificar y abordar posibles puntos débiles en la infraestructura y sistemas, se elaboran informes y se socializan para generar los planes de acción para su remediación de acuerdo con las políticas de seguridad establecidas al respecto.

ACTUALIZACIONES Y PARCHES DE SOFTWARE	Credivalores cuenta con una política de gestión de vulnerabilidades que permite mantener el <i>software</i> actualizado con las últimas actualizaciones y parches de seguridad. Esto corrige vulnerabilidades conocidas que podrían ser explotadas por ciberdelincuentes, la entidad implementó el módulo de parchado virtual a través de Qualys, que permite automatizar y agilizar la instalación de parches de seguridad en los servidores, para el caso de equipos de usuario final PCs, Credivalores implementó la herramienta Intune de Microsoft, que permite realizar instalación de parches automáticamente según reglas del negocio, además, de otras funcionalidades como el control de acceso a los datos, borrado seguro remoto, entre otras.
AUTENTICACIÓN MULTIFACTOR (AMF)	Credivalores implementó tecnologías AMF para agregar una capa adicional de seguridad al requerir más de una forma de autenticación para acceder a un sistema, como una contraseña y un código enviado a un dispositivo móvil, se implementó para los accesos VPN (Virtual Private Network) y para los accesos fuera de la red de la suite de Office 365.
CIFRADO DE DATOS	Credivalores implementó el cifrado de discos de todos los equipos portátiles de la organización, esto permite proteger la confidencialidad de los datos almacenados en estos equipos, adicionalmente, se implementaron los sistemas Crypto-Vault y Tokenizer para cifrar y tokenizar datos confidenciales que se requieran en los diferentes sistemas y bases de datos de la entidad.
PROTECCIÓN CONTRA RANSOMWARE	Credivalores implementó estrategias específicas, como realizar copias de seguridad regulares y almacenarlas fuera de línea, adicionalmente, se implementó una estrategia para la respuesta ante este tipo de ataques, y socializada con la junta directiva, la entidad cuenta con un DRP (Disaster Recovery Plan) que puede ayudar en una recuperación efectiva siempre y cuando se cumpla con ciertas particularidades en el descubrimiento del ataque, estas medidas pueden ayudar a proteger contra este tipo de ataques al garantizar la disponibilidad de datos incluso si se cifran.
CONCIENTIZACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	Credivalores cuenta con procesos de formación regular del personal en prácticas seguras de ciberseguridad para ayudar a reducir el riesgo de ataques basados en la ingeniería social y mejora la conciencia de las amenazas potenciales, se adquirió una herramienta para simulación de ataques a través de correo electrónico y adicionalmente, generar capacitación a los funcionarios cuando son víctimas de estas pruebas controladas.
CONTROL DE ACCESO Y PRIVILEGIOS	Credivalores cuenta con un procedimiento formal para la gestión de usuarios y perfiles, esto permite limitar el acceso a sistemas y datos solo a aquellos que necesitan utilizarlos y asignar privilegios mínimos necesarios para prevenir accesos no autorizados, adicionalmente, se cuenta con una herramienta para la gestión de usuarios privilegiados (BeyondTrust) que permite gestionar los usuarios que por sus funciones requieren tener usuarios con privilegios de administrador en los servidores.
GESTIÓN DE INCIDENTES Y RESPUESTA	Credivalores cuenta con una estrategia y procedimientos de respuesta a incidentes que están apoyados con las diferentes herramientas de seguridad con la que cuenta la entidad (XDR, <i>antimalware</i> , Qualys, etc.), adicionalmente, se adquirió una herramienta para la detección, análisis y respuesta en tiempo real a amenazas de red (LUMU), se adquirió una herramienta para control de acceso a la red (NAC), que permite monitorear los requisitos que deben tener los equipos para conectarse a la red de la entidad de manera segura.
SEGURIDAD EN LA NUBE	Credivalores cuenta con medidas de seguridad específicas en entornos de nube, como cifrado de datos, control de acceso y monitoreo constante, para proteger la información almacenada en la nube.
PROTECCIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES	Credivalores cuenta con medidas de seguridad en dispositivos móviles, como el cifrado y la autenticación, aplica para los equipos portátiles de la entidad, para prevenir la pérdida o el acceso no autorizado a datos sensibles, se tiene un proyecto para poder implementar este control en dispositivos celulares y tablets que tengan acceso a aplicaciones y datos de Credivalores.
AUDITORÍAS Y MONITOREO CONTINUO	Credivalores cuenta con de auditorías y monitoreo continuo que permite detectar actividades sospechosas o no autorizadas, facilitando una respuesta rápida ante posibles amenazas, se cuenta con controles de seguridad para controlar el acceso a diferentes sistemas de acuerdo con su geolocalización.

Tabla 6. Medidas implementadas para prevenir y mitigar los impactos negativos de ciberseguridad y privacidad

Para garantizar la eficacia de las medidas implementadas y nuestros controles de seguridad, en Credivalores empleamos una serie de métricas detalladas. Estas se presentan regularmente al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva, asegurando una su-

pervisión y revisión constante. A continuación, se exponen los resultados de cada indicador correspondiente al cierre del año 2023, ofreciendo una visión clara del rendimiento y efectividad de nuestras medidas de seguridad.

NOMBRE DEL INDICADOR	METODOLOGÍA DE CÁLCULO - FORMULA	APETITO	TOLERANCIA	CAPACIDAD	INDICADOR 2023
Cumplimiento de políticas de seguridad	Controles implementados/ controles definidos	>85%	75%- 85%	<75%	89,7%
Incidentes de seguridad	Incidentes identificados / eventos	<5%	5% -10%	>10%	3,4%
Efectividad remediación vulnerabilidades	Vulnerabilidades remediadas/ vulnerabilidades identificadas	90%	70%-90%	<70%	72,3%
Disponibilidad de canales de servicio	Tiempo activo de servicio del canal/ tiempo total de servicio	>99,4%	99,04%-99,4%	<99,04%	99,52%
Concientización temas seguridad y ciberseguridad	Efectividad de las evaluaciones a funcionarios	85%	75%- 85%	<75%	85,7%
Ataques Informáticos a la entidad	Ataques que afectaron la disponibilidad/ Total de ataques	2	2 - 4	>4	0

Tabla 7. Indicadores de medición sobre ciberseguridad y privacidad de la información

Es importante mencionar que en el 2023 no hubo incidentes de filtraciones de datos en Credivalores, sin embargo, sí se

identificaron casos de fraudes de tarjetas de crédito discriminados de la siguiente manera:

TIPO DE TRANSACCIÓN	MODO DE ENTRADA	
	VENTA NO PRESENTE	VENTA PRESENTE
Avance app	74 M	0
Transaccional / Caso taquilla live	5 M	0
Cambiao	0	62 M
TOTAL	141M	

Tabla 8. FN-CF-230a.3.Casos de fraudes de tarjetas de crédito 2023

2.4.1 Compromisos

Por último, nuestro compromiso con la seguridad de la información y la ciberseguridad no solo refuerza nuestra resiliencia operativa, sino que también es una muestra de nuestra responsabilidad con la protección de los datos personales de nuestros clientes. Cumplimos con rigurosos estándares de tratamiento y protección de datos personales, asegurando el uso adecuado de internet y la gestión segura de credenciales. En Credivalores, entendemos que la confianza de nuestros clientes y la integridad de nuestro servicio descansan en nuestra capacidad para preservar y proteger su información contra cualquier amenaza.

Con respecto a nuestros esfuerzos por preservar la Privacidad del Consumidor y Ciberseguridad, para el próximo período nos comprometemos a:

- Mantener o tratar de mejorar los indicadores que están en apetito.
- Mejorar el indicador que está en capacidad por lo menos 7 puntos porcentuales.
- Actualizar las políticas de seguridad de acuerdo en las nuevas tecnologías y nuevos riesgos.
- Identificar nuevas métricas basadas en las herramientas adquiridas.





03

**MODELANDO
EL NEGOCIO
DEL MAÑANA**

3.1 Entorno y actividad económica

En el transcurso del 2023, la economía colombiana se ha enfrentado a desafíos significativos, evidenciando una notable desaceleración en diversos sectores, lo que ha repercutido en los resultados y contribuciones al Producto Interno Bruto (PIB). Se anticipa un crecimiento cercano al 1,2% del PIB para este año, mientras que las proyecciones de la OCDE sugieren una cifra próxima al 1,4%. Sin embargo, algunos analistas prevén un crecimiento por debajo del 1% en 2024, atribuido a los elevados niveles de inflación en 2023, los cuales se esperan que persistan por encima del rango meta del Banco de la República (3%-4%) en 2024.

La crisis se ve agravada por el máximo histórico alcanzado por las tasas de interés en los últimos 25 años. Esta situación ha conducido a una significativa desaceleración en la demanda de crédito, tanto en el ámbito de consumo como en el comercial/productivo. Las cifras de Asobancaria indican que, en términos reales, las carteras de consumo y comercial han experimentado decrecimientos del -10,5% y 5,3%, respectivamente, en comparación con noviembre de 2022. Frente a este panorama y con la necesidad de combatir la inflación, el ajuste en la tasa de intervención fue mínimo en 2023, alcanzando un descenso del 13% solo en el mes de diciembre. Las expectativas para 2024 son más optimistas, anticipando que la tasa de intervención podría situarse entre el 9% y el 10%, según las proyecciones macroeconómicas de Bancolombia y su grupo de investigaciones económicas. No obstante, los primeros meses de 2024 serán cruciales para evaluar la velocidad de esta disminución.

Con la expectativa de mejorar las condiciones de tasas, se espera que el crecimiento económico comience a recuperarse a medida que la disminución de la tasa de intervención se refleje en las tasas de interés de los créditos



al público. Este escenario podría incentivar la llegada de inversión directa al país, mejorando el desempeño y estimulando el crecimiento de diversos sectores económicos hacia finales de 2024. En cuanto a la tasa de desempleo, a pesar del decrecimiento registrado en el último trimestre de 2023, se mantiene en un dígito, alcanzando el 9% en noviembre. Sin embargo, se espera un posible repunte a principios de 2024 debido a la marcada desaceleración experimentada desde el tercer trimestre. La consolidación de la tendencia decreciente dependerá de que el sector productivo retome la senda de crecimiento e incremente la productividad hacia finales del próximo año.

La incertidumbre política, combinada con las condiciones de tasas mencionadas, ha sido responsable de la disminución de la inversión extranjera directa como porcentaje del PIB, pasando del 22% en períodos prepandémicos a aproximadamente el 18% en la actualidad. En

el ámbito fiscal, Colombia atraviesa un periodo donde se consolidan iniciativas para mejorar y aumentar el recaudo de impuestos. No obstante, el pronóstico es incierto debido a que la agenda de reformas implica un aumento en el gasto público, mientras que el incremento del recaudo vía impuestos está supeditado a efectos cíclicos asociados al crecimiento de la actividad productiva y a la capacidad de fiscalizar estas actividades, factores aún inciertos en la coyuntura actual. Se vislumbra un alto riesgo de romper la regla fiscal en los próximos años, generando un aumento de la deuda pública, la eliminación de exenciones tributarias y posiblemente la necesidad de nuevas reformas tributarias para incrementar los ingresos y llevar a cabo la agenda política del Gobierno.

Ante el escenario inflacionario al cierre de 2023, con un indicador del 9,28% en diciembre, se implementó un aumento del 12,07% en el salario mínimo. Esta medida desafiará tanto al sector

público como al privado, considerando que la desaceleración económica impactará el desempeño y la productividad en el primer semestre, así como la capacidad para generar nuevos puestos de trabajo. Por otro lado, el tipo de cambio seguirá siendo una variable determinante para el desempeño del país en 2024. A pesar de haber recortado la brecha frente al dólar con las economías de la región, se anticipa una alta volatilidad hasta que prevalezca la dinámica bajista de las tasas de la Reserva Federal (FED) y el Banco Central Europeo (BCE).

Este escenario será crucial para que Colombia recupere su atractivo como destino de inversión, siempre y cuando la incertidumbre en otros aspectos se disipe y se mantenga en la senda de crecimiento prevista, con indicadores de referencia convergiendo hacia los rangos meta definidos por el Banco Central.

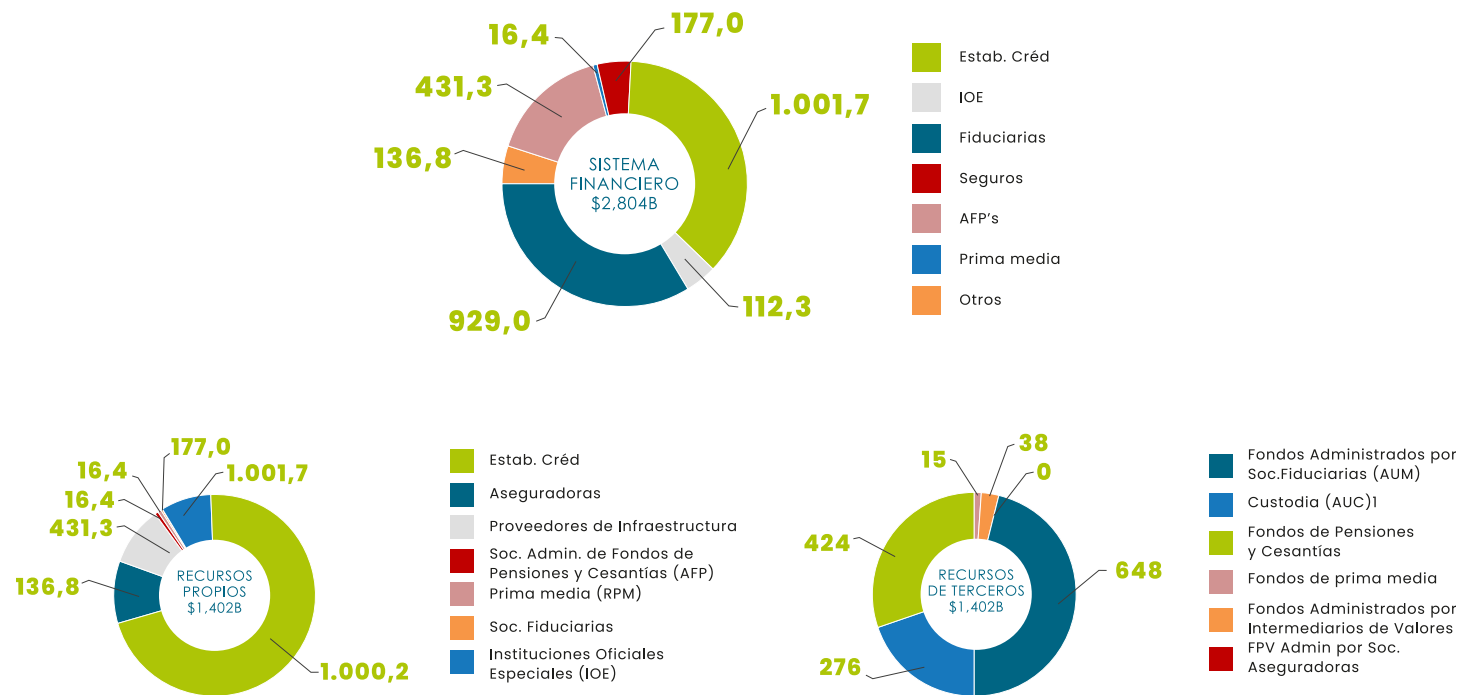
3.2. Sistema Financiero Colombiano

3.2.1 Activos

Al finalizar octubre de 2023, los activos del sistema financiero (propios y de terceros) ascendieron a COP \$2.804,5 billones, experimentando una variación anual real del -2% y nominal del 8,2%. De esta cifra, COP \$1.402,7 billones (50% del total) corresponden a los recursos propios de las entidades vigiladas, mientras que el resto proviene de recursos de terceros, incluyendo activos en custodia. Las sociedades fiduciarias destacan como el principal administrador de activos del sistema financiero, gestionando COP \$924,4 billones, lo que equivale al 66%

de los recursos de terceros y al 33% del total de los activos del sistema.

El aumento nominal de los activos del sistema se atribuye al aporte positivo de los establecimientos de crédito (EC), cuyos activos mostraron un incremento mensual de COP \$3,8 billones y COP \$1.7 billones en efectivo y operaciones del mercado monetario y relacionadas, respectivamente. Además, cabe resaltar el desempeño de las SEDPES (Sociedades Especializadas en Depósitos Electrónicos), cuyos activos alcanzaron los COP \$362,7MM con un crecimiento real anual del 7,2%. Estos datos evidencian la dinámica y fortaleza del sistema financiero, destacando la contribución significativa de diferentes actores y sectores en el panorama económico del país.



1. A partir de expedición de la CE 034 de 2018 se separa la actividad de custodia de valores de la actividad del tipo 1 Inversión y se crea como tipo 28, permitiendo llevar un control específico sobre las cifras de esta actividad. La Custodia de Valores está desagregada en 4 subtipos: (Custodia de FIC, Custodia de terceros, Custodia Exterior de Portafolio y Custodia de Inversión Directa). Información de CUIF sujeta a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 23 de noviembre de 2023.

Ilustración 12. Activos totales del Sistema Financiero 2023. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

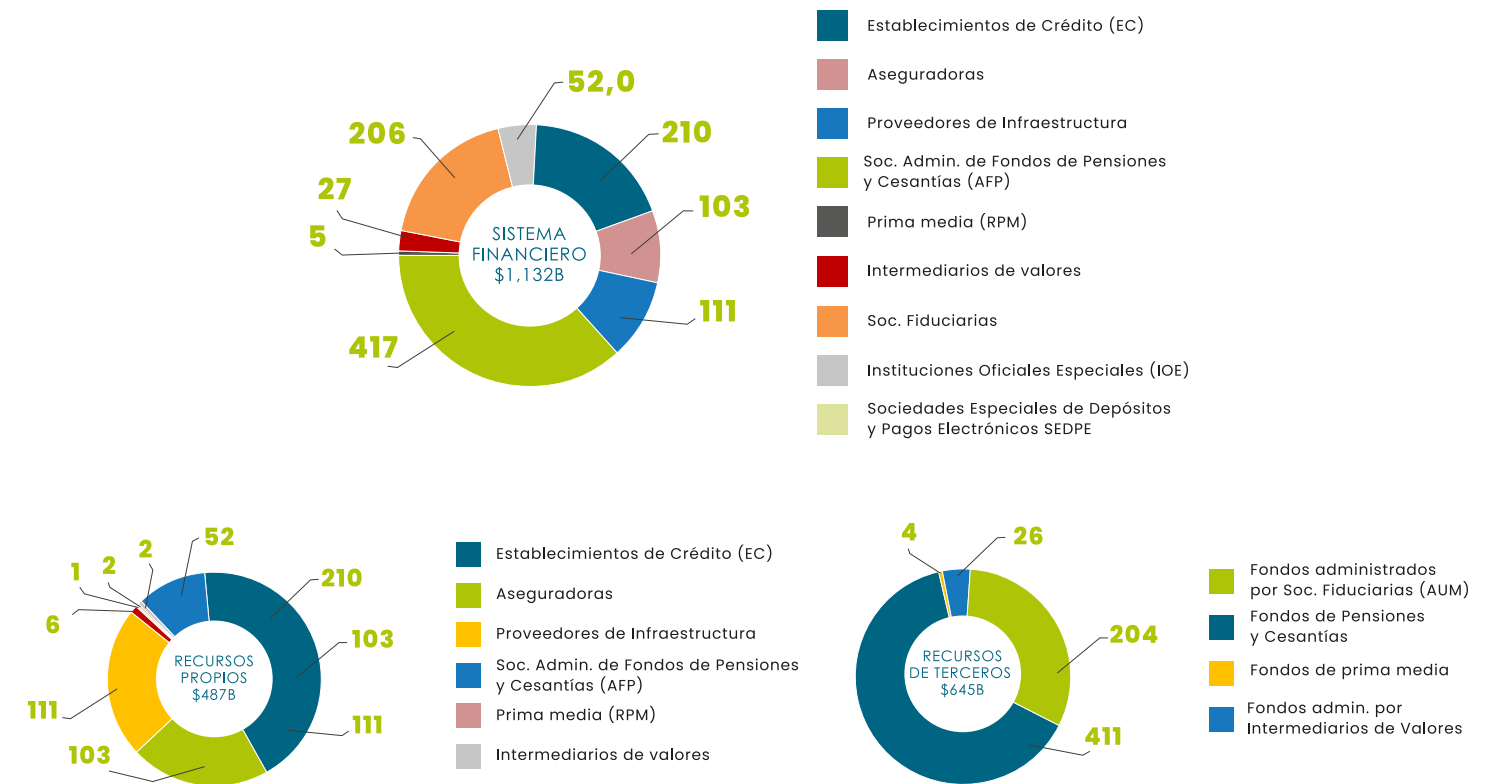


Ilustración 13. Composición del portafolio de inversiones por tipo de entidad 2023. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

3.2.2 Cartera

A octubre de 2023, la cartera financiera ascendió a COP \$686,1 billones, representando el 44,3% del PIB. Durante siete meses consecutivos, la cartera experimentó variaciones reales anuales negativas, registrando en octubre un -5,5% en el saldo bruto. Este declive se atribuye al aporte negativo de las modalidades de consumo, comercial y vivienda, que no fueron neutralizadas por el crecimiento positivo del microcrédito. La desaceleración en desembolsos, la corrección del efecto inflación y los castigos dinámicos, especialmente en consumo y comercial, también contribuyeron al resultado.

La cartera comercial, por quinto mes consecutivo, registró crecimiento real anual negativo en octubre, en consonancia con

el entorno macroeconómico. En términos intermensuales, el saldo aumentó COP \$361,9 MM, impulsado por segmentos como moneda extranjera y oficial o gobierno. La tasa de aprobación fue del 86,5%, con desembolsos por COP \$19,1 billones.

En el segmento de consumo, continuó en la fase de decrecimiento del ciclo de crédito con una variación real anual de -9,94% en octubre. El 61% de esta tasa se explicó por el producto de libre inversión, con un decrecimiento real anual del -17%. La financiación para adquisición de vivienda disminuyó un -1,25% real anual en octubre, siendo el noveno mes consecutivo con crecimiento negativo en términos reales. En particular, la modalidad no VIS experimentó un crecimiento real anual del 8,4%, mientras que en no VIS fue de -5,2%.

El microcrédito completó 32 meses consecutivos de registros positivos hasta un 2% real anual, con un aumento intermensual del saldo nominal de COP \$177 billones. Los desembolsos para crédito productivo alcanzaron COP \$967,3 billones en el mes. El saldo de mora mayor a 30 días alcanzó COP \$35,2 billones, con un aumento intermensual de COP \$1,7 billones. En comparación con octubre de 2022, el saldo creció a una tasa del 29,9% real anual, impulsado por la mora en las modalidades de consumo, microcrédito y comercial. La modalidad de vivienda, por tercer mes consecutivo, presentó variaciones

positivas en su cartera vencida, con un crecimiento real anual del 7,4%.

La cartera al día ascendió a COP \$650,9 billones, representando el 94,9% del saldo total. En cuanto al Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), el 79,9% del saldo que continúa en el programa corresponde a cartera al día. El saldo del PAD se ha reducido hasta alcanzar COP \$12,2 billones, equivalente al 1,8% del total de la cartera. Desglosando el saldo cubierto por el programa, el 84,8% del portafolio de consumo se mantiene al día, seguido por comercial (78,5%), microcrédito (73,1%) y vivienda (71,7%).



Ilustración 14. Evolución de la cartera del Sistema Financiero 2023. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

3.2.3 Calidad de la cartera

El índice de calidad de cartera por mora para el conjunto del portafolio, calculado como la proporción entre el saldo vencido y bruto, fue del 5.13%. El aumento de este indicador en octubre, en comparación con el mes anterior, refleja i) el incremento intermensual del saldo de cartera vencida, especialmente

en la cartera de consumo, y ii) el menor crecimiento de la cartera bruta. Por modalidad, el indicador de consumo fue del 8,3%, seguido por microcrédito con un 7,9%, comercial con un 3,7%, y vivienda con un 3,1%.

Las provisiones totales o deterioro bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), cerraron el mes con una variación de -1% real anual y un saldo de COP \$42,3 MMM (COP

\$41,9 MMM excluyendo las Provisiones Generales Adicionales (PGA) a las que se refiere la Circular Externa (CE) 022 de 2020). En consonancia con la aceleración de la cartera vencida de consumo, en octubre el saldo total de provisiones en términos nominales se incrementó principalmente por el componente procíclico. Por su parte, las provisiones para reconocer los Intereses Causados No Recaudados (ICNR) acumularon COP \$94,3 MM. Adicionalmente, las provisiones adicionales por política interna de los Establecimientos de Crédito (EC) sumaron COP \$1,6 MMM y las correspondientes a la CE 026 de 2022 alcanzaron COP \$568,3 MMM. El saldo del componente contra cíclico se ubicó en COP \$4,3 MMM.

El índice de cobertura por mora, calculado como la relación entre el saldo de provisiones y la cartera vencida, se situó en 120,2% (incluyendo las PGA). Esto significa que, por cada peso de cartera con mora mayor a 30 días, los EC cuentan con cerca de COP \$1,2 para cubrirlo.

3.2.4 Patrimonio y utilidades

Los Establecimientos de Crédito (EC) informaron ganancias por COP \$6,7 MMM, una disminución de COP \$8,4 MMM en comparación con octubre de 2022. Desglosando por tipo de entidad, los bancos acumularon ganancias de COP \$6,4 MMM, las corporaciones financieras COP \$534,8 MMM, las compañías de financiamiento COP -\$261,1 MM y las cooperativas de carácter financiero COP \$21,3 MM.

En octubre de 2023, el margen neto de intereses representó el 52,6% del margen financiero bruto, mientras que la valoración e ingresos de inversiones contribuyeron con el 25,5%, y las comisiones y servicios financieros con el 17,9%. La rentabilidad del activo (ROA) de los EC se situó en 0,8%, en comparación con el 1,88% registrado en el mismo mes del año pasado. Con excepción de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos



(SEDPES), se registraron ganancias en diversas industrias durante octubre. La industria aseguradora reportó ganancias de COP \$3,3 MMM, seguidas por las Instituciones Oficiales Especiales (IOEs) con COP \$3 MMM, las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) con COP \$688,4 MM, las sociedades fiduciarias con COP \$674,1 MM, los proveedores de infraestructura con COP \$567,8 MM y los intermediarios de valores con COP \$151,1 MM. En contraste, las SEDPES registraron resultados de COP -\$15,7 MM.

La solvencia total de los bancos se ubicó en el 16%, en el 50,3% para las corporaciones financieras, el 16,6% para las compañías de financiamiento y el 35,3% para las cooperativas financieras. Por otro lado, los bancos cuentan con un colchón combinado del

7,9%, las corporaciones del 45,9%, las compañías de financiamiento del 10,2% y las cooperativas del 30,4%.

3.3 Desempeño de Credivalores en el Sistema Financiero

Con lo anterior en mente, para calcular el tamaño del mercado, se analizó la participación de Credivalores con respecto al Sistema Financiero, según las cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En el mercado de libranzas, el saldo de cartera de Credivalores comparado con el saldo de cartera de libranzas del sistema financiero reportado por la Superintendencia Financiera equivale al 1,0% del sistema, reflejado en el puesto 12 de 19 participantes.

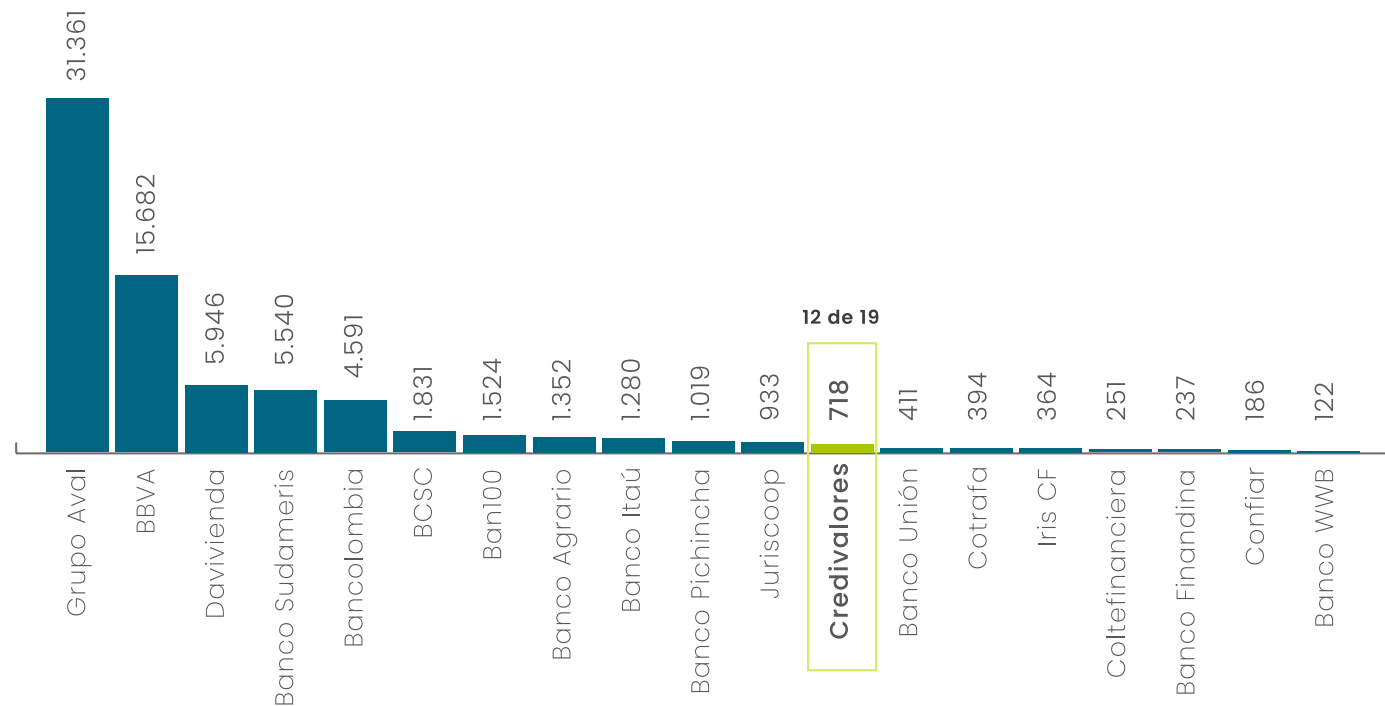


Ilustración 15. Saldo de cartera 2023. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (cifras en miles de millones COP)

En términos de tarjeta de crédito, Credivalores cuenta con un stock de tarjetas que lo pone en la posición 8 de 19, al

compararlo con instituciones financieras vigi-ladas tradicionales.

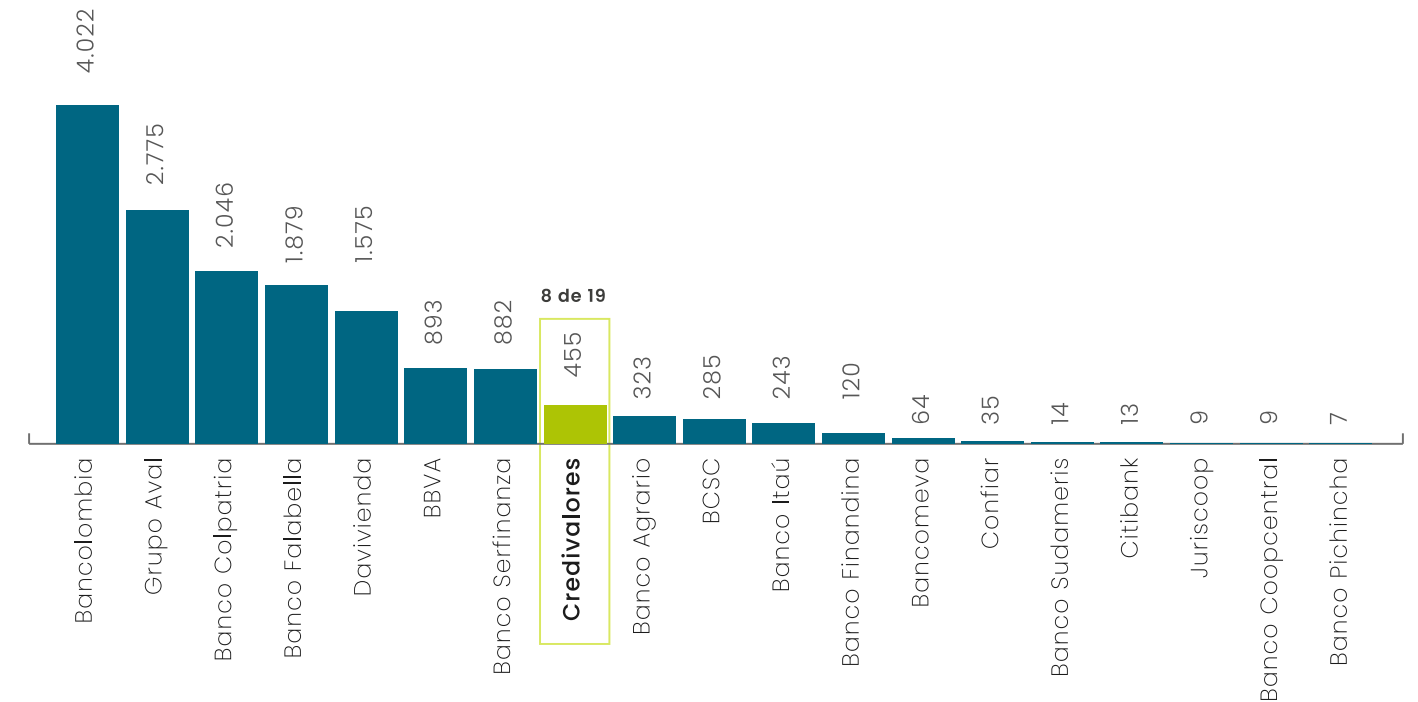


Ilustración 16. Stock de Tarjetas de crédito 2023. Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. (Cifras en miles de tarjetas)

3.3.1 Crecimiento de colocaciones y calidad de cartera

En el año 2023 la cartera reconocida en los Estados Financieros conforme a los estándares NIIF alcanzó \$1.484.542 millones, sin incluir intereses ni ventas de cartera. Por otro lado, la cartera administrada, la cual incluye el saldo de cartera vendida por Credivalores a entidades financieras y sobre la cual se mantienen las funciones de administración, alcanzó un total de \$1.574.872 millones. Por su parte el decrecimiento de la cartera de consumo del Sistema Financiero Colombiano a octubre de 2023 fue de 1,6%.

Así mismo, durante el 2023 los desembolsos alcanzaron \$148.069 millones. El indicador de cartera total vencida (IVC) de Credivalores, de más de 60 días, sin incluir la cartera de más de 360 días, fue de 13,81% al cierre de 2023 y el indicador de cobertura de la cartera en balance se ubicó en un 91,4% finalizando 2023.

Los resultados anteriormente mencionados, se debieron por la coyuntura presentada en 2022 del incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de las NBFIs mexicanas que generaron el cierre del mercado de capitales en toda la región. Sin embargo, Credivalores por su modelo de negocio focalizado principalmente en el negocio de libranza, obtuvo la confianza de un nuevo accionista y de sus accionistas actuales, que brindaron a la compañía una capitalización por más de USD\$58 MM, fortaleciendo su patrimonio y su balance.

Por otra parte, el año 2023 fue un año donde la compañía pudo consolidar su pilar de negocio de libranza, enfocado en un producto 100% digital. Lo anterior también conllevó a que la compañía realizara exitosamente la venta de su unidad de tarjeta de crédito dado el know how que tiene y que ahora una nueva compañía va a potencializar todo el conocimiento para su crecimiento.

3.3.2 Estructura y perfil de la deuda

Durante el 2023, la estrategia de financiación de Credivalores presentó el siguiente enfoque:

- Cumplir oportunamente con el pago de los cupones del bono internacional 144A / Reg S en los meses de febrero y agosto de 2023 y los vencimientos de las notas del ECP Program en los meses de marzo y octubre de 2023.
- Diversificar las fuentes de fondeo diferentes a instituciones financieras locales.
- Fortalecer la estrategia de gestión del riesgo de tipo de cambio y tasa de interés.
- Mantener la vida media de la deuda con un plazo superior a los tres años para mitigar el riesgo de refinanciación de la compañía.
- Priorizar en el análisis aquellas alternativas que permitirían reducir los riesgos de liquidez, de tipo de cambio y de refinanciación.

En ese sentido, en el mes de marzo de 2023, Credivalores logró un exitoso Exchange de sus notas (usando un formato Reg S bajo su Programa de Papeles Comerciales "Euro Commercial Paper Program" o "Programa ECP", el cual tiene un cupo de hasta US\$150 MM con plazos de emisión de hasta tres años) por valor de US\$16,6 MM correspondiente al 66,4% del monto que tenía vencimiento en el mismo mes (US\$25 MM). Esta nueva nota se negoció con vencimiento a un año y con tasa cupón del 13% EA pagaderos trimestralmente.

Por otra parte, durante el mes de mayo, pese al difícil acceso a los mercados internacionales de capitales y a un entorno económico más exigente y desafiante para la industria, Credivalores recibió una capitalización por valor de US\$ 58,6 MM de parte de GDA Luma, recursos que fueron utilizados para el fortalecimiento de la estructura de balance y como respuesta positiva de los inversionistas internacionales que confían en la trayectoria y experiencia del modelo de negocios atendiendo al nicho de mercado enfocado en el otorgamiento de créditos

de libranzas para pensionados de gobierno que corresponde al segmento de población objetivo de menor riesgo y de mayor potencial en los escenarios económicos actuales. Esta capitalización significó una importante mejoría de los indicadores de apalancamiento y solvencia, permitiendo así consolidar a Credivalores como la única compañía financiera no bancaria sostenible en la región.

Ahora bien, durante los meses de febrero y agosto de 2023, se realizaron de manera oportuna los pagos de los cupones del bono internacional por valor de US\$11,9 MM y US\$9 MM respectivamente, con lo cual se ratifica el compromiso de la Compañía y de sus accionistas para seguir cumpliendo con sus inversionistas. En el mes de diciembre, con una aceptación del 100%, Credivalores logra acuerdo de canje por COP \$128.000 MM (US \$32 MM) de sus ECP por una nueva nota con vencimiento en 2028.

Esta emisión le permite a la compañía mejorar su perfil de liquidez para continuar originando créditos de libranza para los colombianos. Con relación al fondeo de la compañía durante este

año vale la pena resaltar los siguientes hechos relevantes.

- Durante el último trimestre del año, la compañía logró de manera exitosa la negociación y venta de su plataforma de tarjeta de crédito en línea con la estrategia que se está llevando a cabo de enfoque en continuar desarrollando su portafolio de libranza y lo cual aportó una caja importante misma que ha sido utilizada para cubrir las necesidades de la operación del negocio.
- Así mismo, a lo largo del 4Q del año, Credivalores ha trabajado de la mano de sus acreedores estratégicos en el reperfilamiento de su deuda esto con el fin de alivianar sus presiones de caja y dar impulso a sus colocaciones continuando con el desarrollo de su negocio en marcha.
- Finalmente, se han iniciado fases de acercamiento y negociaciones iniciales con fondeadores internacionales que se encuentran interesados en acompañar la estrategia de crecimiento del modelo de negocios enfocado en libranza para pensionados.



3.3.3 Cobertura de la deuda

En 2018 se formalizó la implementación de la nueva política de gestión de riesgos financieros (riesgos cambiarios, riesgos de tasas de interés) para mitigar sus impactos en el estado de resultados de la compañía. Bajo la política, aprobada por la Junta Directiva, se establecieron entre muchos otros, los siguientes principios generales para la cobertura de riesgos de tipo de cambio.

1. Mientras la moneda funcional de la compañía sea el peso colombiano, la administración de la compañía debe implementar una estrategia de cobertura total (capital e intereses) para los activos y pasivos denominados en monedas extranjera, de manera oportuna tras adquirir esas obligaciones o derechos.
2. Las limitaciones para ejecutar las operaciones de cobertura deben estar relacionadas únicamente a condiciones de profundidad de mercado y disponibilidad de contrapartes. La Junta Directiva debe aprobar todas las contrapartes de las operaciones de cobertura.
3. La política considera los siguientes instrumentos para mitigar el riesgo de tipo de cambio: cobertura natural, operaciones comerciales, operaciones con instrumentos derivados financieros

de la misma naturaleza económica y operaciones de tesorería.

4. La compañía puede gestionar la exposición al riesgo de tipo de cambio a través de operaciones temporales (ej: *forwards*) en el corto plazo, mientras se estructuran operaciones más complejas del largo plazo. Una vez las soluciones de largo plazo son ejecutadas, las transacciones de corto plazo deben ser liquidadas.
5. Todas las operaciones de cobertura deben registrarse al momento de su ejecución y deben tratarse preferiblemente bajo principios de contabilidad de cobertura siguiendo los principios contables aplicables.

Actualmente, Credivalores mantiene activas operaciones de instrumentos derivados con opciones que cubren la posición de deuda de los desembolsos del crédito PA Credivalores O'Connor y Gramercy por un valor nominal agregado de USD\$ \$46.888.476. Estos instrumentos financieros están valorados bajo la metodología y valor de mercado proporcionado por las contrapartes, el tipo de medición es flujo de efectivo. La compañía mantendrá los instrumentos financieros derivados para cubrir la exposición de riesgo en moneda extranjera y su riesgo de tasa de interés hasta el vencimiento de los préstamos con UBS O'Connor que están siendo garantizados con este instrumento.

3.3.4 Resultados económicos Credivalores

Como se ha mencionado anteriormente, el año 2023 se presentó como un desafío significativo, dado el punto de partida marcado por los resultados de cierre del año anterior. Este escenario se vio agravado por los compromisos y desafíos que la compañía debía enfrentar en el nuevo año, así como por el entorno económico tanto a nivel local como global. Sin embargo,

“Credivalores logró sortear de manera exitosa cada nuevo desafío que se presentó durante el periodo fiscal, superándolos y marcando hitos que llevaron a un cierre positivo en los resultados de la compañía”.

La utilidad neta alcanzó los COP\$ 6.859 MM, lo que representó un impresionante crecimiento del 102,3% en comparación con el cierre del año 2022.

Entre los factores destacados que contribuyeron a estos resultados se encuentra la notable disminución del costo financiero, que pasó de COP\$ 270.633 MM en diciembre de 2022 a COP\$ 251.027 MM al cierre de 2023, representando una reducción del 7,2%. Esta disminución se atribuye a la aceleración de pago a capital de algunas obligaciones financieras y a la recompra del bono con vencimiento en 2025 por valor de USD\$ 57,2 MM en junio de 2023, financiada mediante la capitalización realizada en mayo con aportes de los accionistas. Además, como parte de la estrategia centrada al 100% en la colocación de créditos de libranza a pensionados, la compañía optó por vender su esquema de negocio de tarjeta de crédito. Esta decisión, alineada con la estrategia de optimización de recursos, control de gastos y eficiencias, resultó en una reducción YoY del 8,5% (COP -\$9.436 MM),

disminuyendo de COP\$ 111.516 MM en diciembre de 2022 a COP\$ 102.800 MM en 2023.

En cuanto al balance, la caja experimentó una disminución de COP\$ 213.258 MM a principios de 2023, pasando de COP\$ 273.052 MM a COP\$ 59.794 MM. Esta reducción se debió a la acumulación progresiva de caja durante 2022, destinada a atender los pagos de las obligaciones en el primer trimestre de 2023. En el lado del pasivo, se registró una reducción de COP\$ 939.333 MM, disminuyendo de COP\$ 2.634.135 MM en 2022 a COP\$ 1.694.802 MM en 2023, principalmente debido a la recompra parcial del bono realizada en el primer semestre de 2023 con los recursos obtenidos de la capitalización. Finalmente, el patrimonio se recompuso de manera significativa, impulsado por la capitalización realizada por valor de USD\$ 58,7 MM. Este respaldo refleja la confianza de los inversionistas y nuevos actores de mercado en la estructura de negocio probada y experimentada de Credivalores, consolidándola como una de las compañías financieras no bancarias más relevantes a nivel nacional y regional.

3.3.5 Valor económico generado, distribuido y retenido

GRI 201-1

En línea con la metodología del estándar GRI 201-1 sobre la creación y distribución del valor económico, que describe cómo una organización genera riqueza para sus grupos de interés, Credivalores reporta que en 2023 el valor económico total generado alcanzó los COP\$ 346.343 millones. A pesar de que esta cifra muestra una disminución en comparación con años anteriores, atribuible al contexto financiero previamente descrito, seguimos siendo optimistas y mantenemos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Respecto al valor económico distribuido en el mismo año, Credivalores asignó COP\$ 237.995 millones para sufragar los costos operativos,



retribuir a nuestros colaboradores, compensar a los proveedores de capital, efectuar pagos gubernamentales e invertir en la comunidad. Esta distribución, que refleja un incremento del 15% con respecto al período anterior, evidencia nuestra gestión responsable y nuestro esfuerzo por aportar significativamente a la economía del país. Además, el

valor económico retenido por Credivalores en 2023, que es la diferencia entre el valor generado y el distribuido, fue de COP\$108.348 millones. Este resultado subraya nuestra habilidad para crear riqueza de manera sostenible, lo que nos permite reinvertir en el negocio y continuar reforzando la solidez de nuestra estructura financiera y operacional.

VALOR ECONÓMICO GENERADO	2021	2022	2023
INGRESOS POR INTERESES	321.174	286.766	272.862
INGRESOS POR COMISIONES	115.452	113.128	65.074
OTROS INGRESOS	940	2.122	1.421
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	937	7.566	6.986
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO	438.503	409.582	346.343

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (MILLONES DE PESOS)	2021	2022	2023
GASTOS POR PROVISIONES Y CONDONACIONES DE CARTERA DE CRÉDITOS	81.822	83.739	122.924
GASTOS EN PROVISIONES DE OTRAS CUENTAS POR COBRAR	13.860	11.298	12.988
HONORARIOS	27.223	27.524	19.226
GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	13.409	14.358	12.922
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	6.185	6.222	6.916
GASTOS POR DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS DE DERECHOS DE USO	2.156	2.056	2.239
COSTOS FINANCIEROS	44	9	3
OTROS GASTOS	54.257	61.356	60.777
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	198.956	206.562	237.995

VALOR ECONÓMICO RETENIDO	239.547	203.020	108.348
---------------------------------	----------------	----------------	----------------

Tabla 9. Valor económico generado, distribuido y retenido de Credivalores 2023

3.4 Evolución previsible del mercado y Credivalores

Durante el año 2023, la compañía ha estado trabajando en diversas estrategias que marcarán la pauta para el año 2024. Como medida inicial, en el primer semestre de 2024 Credivalores continuará avanzando en el reperfilamiento de su deuda, un proceso que inició a mediados de 2023. Este esfuerzo tiene como objetivo asegurar montos suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, alineado con el flujo de ingresos. Esto permitirá a la compañía enfocarse en el desarrollo de su objetivo social y mantenerse como un referente en los mercados local e internacional al cumplir puntualmente con sus obligaciones en períodos de coyuntura económica. En segundo lugar, Credivalores seguirá desarrollando su programa de digitalización del producto de libranza, lo cual ha resultado en la reducción de tiempos en los procesos de otorgamiento de crédito y en la operación en general. Esta iniciativa busca simultáneamente optimizar recursos y mejorar la eficiencia, contribuyendo a la consolidación de la empresa como líder del mercado.

En línea con lo anterior, la empresa enfocará su potencial en la colocación de libranzas en el segmento de pensionados, aprovechando la calidad de esta cartera debido a su bajo riesgo al percibir el recaudo directamente desde las pagadurías. La experiencia de Credivalores en este nicho durante más de 20 años ha permitido afinar todos los procesos operativos del producto, consolidándola como proveedor de créditos para sectores desatendidos por la banca tradicional. Para respaldar esta reactivación en la colocación, la compañía ha estado en conversaciones con diversas entidades internacionales interesadas en aportar los recursos necesarios.

El objetivo es garantizar que esta estrategia se desarrolle de acuerdo con las estimaciones que pronostican un 2024 con resultados exitosos. La calidad de los activos de la compañía y su experiencia en el mercado de libranzas continúan generando interés entre actores internacionales que buscan potenciar las posibilidades del modelo de negocio y el posicionamiento de Credivalores en el mercado.

Estas estrategias se consideran alcanzables gracias a las reducciones en las tasas de interés que se han registrado en los últimos meses en Colombia, en respuesta a la disminución de la inflación. Este escenario ha reactivado el mercado de créditos y dinamizado las compras de cartera, generando efectos positivos para la estrategia específica de la compañía.

Una vez que los desembolsos retomen sus volúmenes adecuados, la empresa continuará explorando con diversas entidades financieras locales e internacionales el acceso a nuevas fuentes de fondeo, en un mayor porcentaje colateralizado. Esto se hace con el objetivo de regresar a la senda del crecimiento que ha caracterizado a Credivalores en el sector de las Instituciones Financieras No Bancarias (NFBI) en los últimos años.





3.4.1 Acontecimientos posteriores al ejercicio

Credivalores, con el apoyo de un Comité Ad Hoc de Bonistas, durante el primer trimestre del 2024 realizará una oferta de intercambio por los bonos 144A / Reg S con vencimiento en febrero de 2025 cuyo objetivo es reforzar su estructura de capital y contribuir a la sostenibilidad financiera a largo plazo de la compañía. Tras el anuncio de la compañía de usar el periodo de gracia para lanzar la oferta, Fitch bajó las calificaciones internacionales de riesgo emisor de largo plazo en monedas local y extranjera a C, la calificación de deuda internacional senior a C/RR4 y las IDR de corto plazo a C. También bajó las calificaciones nacional de corto y largo plazo a C(col), así como la emisión de bonos ordinarios con garantía del Fondo Nacional de Garantías a CCC+(col).

3.5 Nuestros clientes

3.5.1 Cercanía con nuestros clientes

Para cumplir con nuestra visión de brindar crédito a los sueños de nuestros clientes, buscamos innovar nuestras formas de entregar valor, inspirar confianza y proporcionar una experiencia positiva para ellos. Es así como nuestros valores de transparencia, simplicidad y compromiso están profundamente integrados en nuestra oferta de productos y servicios y permeabilizan cada interacción con el cliente. A través de un desarrollo de productos que hace énfasis en la calidad y la gestión de riesgos, trabajamos para ofrecer alternativas que superen las expectativas de nuestros grupos de interés. Esta estrategia abarca todas las áreas de operación, incluyendo mercadeo y comunicaciones, así como la prestación de servicios, siempre con la mira-

da puesta en las necesidades y preferencias de aquellos que depositan su confianza en Credivalores.

Nos empeñamos en proporcionar un servicio excepcional y fiable que facilite la experiencia del cliente, haciéndoles sentir valorados, comprendidos y capaces de tomar decisiones informadas. Estamos convencidos de que un servicio al cliente excepcional es nuestra más valiosa herramienta de mercadeo. Nuestro enfoque de servicio se centra en la mejora continua de la experiencia del cliente, potenciando la autogestión a través de canales digitales para asegurar la accesibilidad y la disponibilidad de las transacciones.

De esta forma, nuestros clientes son atendidos a través de múltiples canales, con un énfasis creciente en los servicios no presenciales como la página web, la zona virtual, el *call center* y el

sistema IVR. Realizamos un monitoreo riguroso de los servicios más demandados para priorizarlos en nuestras iniciativas de automatización, asegurando que anticipamos y satisfacemos proactivamente las necesidades de los clientes.

Esto incluye la disponibilidad y el envío proactivo de informes a través de canales digitales, así como la habilitación de opciones de autogestión que permiten a los clientes acceder a los servicios requeridos desde cualquier ubicación y a través de los canales mencionados.

3.5.2 Responsabilidad con nuestros clientes (SAC)

En Credivalores, nos esforzamos por mantener una relación estrecha e inclusiva con nuestros clientes, por lo cual hemos implementado un Sistema de Atención al Cliente (SAC) basado en una estrategia de servicio integral de primer y segundo nivel. Este sistema se rige por políticas y procedimientos cuidadosamente diseñados dentro de nuestros procesos corporativos para asegurar una atención óptima y personalizada. Como parte de nuestra gestión operativa, empleamos indicadores clave para monitorear la oportunidad y calidad en la gestión de PQR en los canales habilitados, además de supervisar los indicadores de atención y servicio en canales asistidos. Para fortalecer aún más la relación con nuestros clientes, implementamos estrategias que promueven la transparencia y relevancia en cada interacción con nuestros productos, y potenciamos aquellos canales que maximizan la afinidad, eficiencia y efectividad en la prestación de servicios.

Adicionalmente, analizamos con regularidad las solicitudes más frecuentes de nuestros consumidores para formular planes de acción que mitiguen o resuelvan estos temas recurrentes. Esto incluye atender las sugerencias de nuestros clientes, accionistas y reguladores, con el objetivo de mejorar el desempeño de nuestra

entidad y salvaguardar los derechos del consumidor. Este análisis se realiza mediante la evaluación periódica en los Comités SAC y Operativo, conformados por un equipo interdisciplinario. Estas acciones se alinean con el seguimiento de la matriz de riesgos del área y el establecimiento de metas e indicadores

que permiten evaluar el desempeño en términos de oportunidad, atención, servicio y calidad ante las necesidades de nuestros clientes. Para el período a reportar trabajamos con los siguientes indicadores y metas.

INDICADOR SAC	META
NIVEL DE ATENCIÓN EN LA GESTIÓN TELEFÓNICA	Atender el 92% de las llamadas que ingresan al canal.
NIVEL DE SERVICIO EN LA GESTIÓN TELEFÓNICA	De las llamadas atendidas, lograr que el 90% se atiendan en menos de 30 segundos.
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQR	Gestionar el 97% de las PQR en la promesa declarada al consumidor.

Tabla 10. Indicadores y metas del Sistema de Atención al Cliente 2023

Como complemento, para prevenir y gestionar posibles impactos en nuestro Sistema de Atención al Cliente, manejamos rigurosamente las etapas de identificación, medición, control y seguimiento, junto con los planes de gestión interna, demostrando el cumplimiento de la administración del SAC. Si se llegasen a materializar riesgos, las medidas principales incluyen trabajo y seguimiento interdisciplinario, capacitación periódica de nuestros colaboradores, calibraciones de liderazgo y el uso de tableros de control para evaluar y mejorar continuamente nuestro sistema de servicio al cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior y derivado de esta gestión integral, en 2023 se ha logrado disminuir el número de PQR recibidas por parte de los consumidores tanto directas como por los entes de control, obteniendo como resultado una tasa de 0.53 quejas por cada mil clientes activos.

3.5.3 Compromisos

Entre nuestros principales compromisos con los clientes para el próximo período se encuentran:

- Realizar evaluaciones de experiencia de servicio en todo el ciclo de vida del producto que permita al Consumidor contar con información clara, suficiente y oportuna del producto y servicio que presenta con Credivalores.
- Continuar mejorando la accesibilidad y la eficiencia de nuestros canales de atención al cliente, asegurando que las consultas y preocupaciones se resuelvan de manera oportuna y efectiva.

3.6 Comunicaciones y mercadeo

La gestión de Comunicaciones y Mercadeo es crucial para asegurar la alineación y divulgación de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa con nuestros grupos de interés. Por un lado, la estrategia de comunicación interna se enfoca en asegurar que los colaboradores de Credivalores estén bien informados sobre la dirección estratégica, metas, retos y actualizaciones de la compañía, fomentando así una cultura de transparencia y alineación hacia nuestros objetivos estratégicos.

Por otro lado, a nivel externo, hemos fortalecido nuestro posicionamiento corporativo mediante una estrategia de comunicación robusta que abarca la difusión de contenidos relevantes en medios y ante nuestras audiencias clave, destacando logros significativos, avances de desempeño, contribuciones sociales y compromisos empresariales. Además, hemos enfocado esfuerzos en comunicar eficazmente nuestra oferta de valor a los clientes, utilizando diversas plataformas como redes sociales, el sitio web corporativo, mensajes de texto, correos electrónicos y material impreso, para reforzar la gestión comercial.

Conscientes de la importancia de la veracidad de la información en nuestra coyuntura, la gestión de comunicaciones se ha centrado en proporcionar datos claros y verídicos que faciliten la toma de decisiones informadas tanto interna como externamente. Como parte de nuestra estrategia de prevención del fraude, se han desplegado campañas educativas para minimizar los riesgos a los que nuestros clientes podrían enfrentarse. Este enfoque se encuentra respaldado por un plan anual de comunicaciones y mercadeo, que se alinea con los objetivos de negocio y es monitoreado constantemente mediante seguimientos mensuales para garantizar su correcta ejecución y eficacia.

En el año 2023, tomamos medidas proactivas para prevenir y mitigar impactos negativos, a

través del seguimiento riguroso a los procesos establecidos y la mejora continua de la matriz de riesgos del área. Además, estamos atentos al seguimiento de comentarios en redes sociales y menciones en medios, lo que nos ha permitido abordar de manera eficiente cualquier impacto negativo potencial tanto en la marca como en las solicitudes de nuestros clientes.

Adicionalmente, para gestionar los impactos negativos, tanto reales como potenciales, se han diseñado planes de mejora y se ha procedido a la actualización de los procesos con el propósito de mantener una comunicación eficiente y responsable. Este año, la evaluación del progreso de estas medidas se ha realizado mediante indicadores específicos como el tono de la conversación en redes sociales, las menciones en medios y la categorización de estas menciones en positivas, negativas o neutras.

Por último, con el objetivo de contribuir al cuidado ambiental, en el 2023 también lanzamos campañas de comunicación para promover el uso de nuestras plataformas y canales digitales, con la visión de fomentar prácticas más sostenibles entre nuestros clientes. Estas iniciativas se alinean con nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental y maximizar la eficiencia operativa en nuestra labor corporativa.





3.6.1 Compromisos

Desde la gestión de Comunicaciones y Marketing, en el 2024 trabajaremos arduamente por:

- Incrementar el posicionamiento en medios de CV.
- Mantener o mejorar la conversación positiva en RRSS.
- Apoyar la comunicación del modelo de sostenibilidad a sus audiencias clave.
- Formalizar la política de comunicaciones de Credivalores.
- Terminar actualización de los procesos pendientes.

3.7 Operaciones

En Credivalores, situamos a nuestros clientes en el núcleo de nuestra estrategia comercial, lo que nos impulsa a ofrecer un servicio ágil y de calidad a través de todos los productos de crédito y captación. Para cumplir con este compromiso, hemos identificado elementos clave como la trazabilidad, la automatización y la escalabilidad, que son aplicables a todos nuestros productos y procesos operacionales.

En primer lugar, la trazabilidad nos brinda un esquema de medición completo, desde el registro inicial de la solicitud del cliente hasta su cumplimiento por parte de la compañía, permitiéndonos evaluar la puntualidad y las áreas de mejora potenciales. Como parte de esta iniciativa, hemos integrado Bizagi, un modelo de notación de procesos de negocio (BPMN) que no solo posibilita la trazabilidad sino también la automatización y la integración con el sistema central SIIF, el esquema H2H (*host to host*), y otros sistemas, facilitando la disminución del trabajo manual en los procedimientos. En 2023, hicimos avances significativos en la automatización de los procedimientos de visación y dispersión de re-

ursos para nuestro principal producto de crédito, la libranza, lo que se espera que no solo mejore el control del proceso sino también la escalabilidad y la reducción del riesgo operativo.

Por otro lado, la optimización de la experiencia del cliente y la expansión del volumen de colocaciones sin un incremento proporcional en los costos operativos o riesgos asociados son monitoreados mediante indicadores clave de rendimiento, con objetivos establecidos y seguimiento periódico. Para 2024, nuestro objetivo es completar la trazabilidad del proceso de cobro de libranzas, actualizando los compromisos de los clientes ante nuevas disposiciones y automatizar el proceso de aplicación de recaudos para los créditos de libranza. Estas mejoras no solo reducirán el trabajo manual y los errores inherentes, sino que también asegurarán la incorporación oportuna de créditos en las diferentes pagadurías.

El año 2023 marca la consolidación de nuestro proceso operativo de colocación digital a través del PA Fiducomeva Credivalores, que integra la asignación de códigos de descuento, el recaudo y la administración de cartera a través del fideicomiso. Este proceso integró mejoras implementadas durante el año, como la originación digital, la automatización de procedimientos de visación y dispersión de recursos a clientes esquema H2H, y la optimización de herramientas tecnológicas para el reporte de novedades y control de la Puesta al Cobro (PAC). Además incorporó los procesos implementados bajo el nuevo esquema de operación a través del fideicomiso como son; inclusión e intercambio de información, recaudo, conciliación, venta de cartera y seguimiento de los diferentes portafolios.

Por último, es importante mencionar que en las reuniones de seguimiento de cada área relacionada con las operaciones de

Credivalores se revisan los indicadores establecidos por proceso, adicionalmente en el Comité de Operaciones se validan los indicadores y cifras principales de cada proceso como son:

- Resumen operaciones
- Puesta al cobro PAC
- PAC cosechas y motivos de no pago
- Evolución fallecidos
- Proceso recobro fallecidos
- Asegurabilidad
- Custodia stock 2021 y anteriores
- Custodia 2022-2023
- Operaciones CDT
- Reprocesos
- Extractos
- Recaudo
- Reportes regulatorios
- ATL
- Operaciones tarjeta
- Gestión SAC
- Nivel de atención en la gestión telefónica: atender el 92% de las llamadas que ingresan al canal.

La eficacia de las medidas adoptadas para la gestión y seguimiento de los temas han permitido la ejecución exitosa de los aspectos mencionados y el cumplimiento de los indicadores por proceso superando en la mayoría de los casos las metas establecidas, lo que a nivel global se mide en el indicador de operación presentado en el Comité de Operaciones y el cual para el cierre del año 2023 fue del 99%.

3.7.1 Operaciones de libranza

Con lo anterior en mente, podemos decir que, en el 2023, hemos avanzado significativamente hacia la optimización y la digitalización en nuestros procesos operativos, en este frente, destacando la implementación y mejora continua en el ámbito de las operaciones de libranza.

Enmarcados en el objetivo de contar con procesos operativos automatizados, digitales, con trazabilidad punta a punta y que permitan alcanzar las metas de colocación y crecimiento establecidas, en el 2023 se desarrolló lo siguiente:

- Implementación proceso de originación digital en las pagadurías que permiten la operación 100% digital, igualmente se intervino el proceso de colocación para las pagadurías que mantienen el proceso físico o mixto logrando su optimización.
- Automatización del procedimiento de visación, mediante la parametrización en Bizagi de las condiciones de operación, requisitos para envío de novedades y términos de visación por pagaduría.
- Automatización dispersión de recursos a clientes, esquema H2H (*host to host*), que permite la conexión directa entre el servidor de Credivalores con el servidor de la entidad bancaria para realizar los pagos y recibir respuestas con el estado de las transacciones en línea.
- Se mejoró la ejecución y el seguimiento del proceso de compras de cartera a terceros en Libranzas, con el fin de lograr la oportunidad en la suspensión de los descuentos por parte de ellos, e implementando esquemas de comunicación que reforzaban la recordación de estos compromisos, agilizando la incorporación completa de estos créditos al banco.
- Se fortaleció la herramienta tecnológica que soporta el proceso de reporte de novedades e incorporaciones, lo cual permitió aumentar la precisión, agilidad y oportunidad en la interacción con los convenios.
- Optimización del seguimiento y control del proceso de Puesta al Cobro (PAC) mediante la revisión continua y automatización de las actividades que lo integran como son: generación de archivos; consolidación base de datos de PAC; trazabilidad proceso; reportería automática;

automatización de envío de archivos y confirmación de recepción de los mismos.

Por otro lado, para asegurar la continuidad y la eficacia de nuestras operaciones de libranza, también implementamos medidas proactivas para prevenir y mitigar cualquier impacto negativo potencial. Las iniciativas y proyectos se conducen de acuerdo con modelos establecidos de gestión, bajo la supervisión atenta del área de Proyectos, que es responsable del seguimiento continuo y de informar a las entidades pertinentes. Dentro de nuestros procesos operativos, realizamos evaluaciones de riesgo para cada actividad, asegurando que cualquier afectación sea identificada y gestionada de manera oportuna. En el evento de impactos negativos, procedemos con una valoración detallada de los mismos y emprendemos las acciones de remediación necesarias, siempre con la previa autorización de las autoridades designadas.

Nuestro equipo SWAT especializado en libranzas, lleva a cabo una validación y seguimiento meticulosos de la operación para detectar y corregir desviaciones o errores en tiempo

real, asegurando así la implementación de medidas correctivas adecuadas. Así mismo, la generación automática de indicadores clave para el seguimiento de los procesos de PAC y recaudo nos permitió la detección temprana de desviaciones y reaccionar a tiempo frente a inconvenientes. Esto se complementa con la automatización en el proceso de recaudo, que incluye la validación de transacciones y la generación de informes automatizados, que se ha especificado para integración con Bizagi.

En el 2023, nos propusimos alcanzar un objetivo ambicioso con nuestro indicador de incorporación, estableciendo un 98,0% consolidado para cada cosecha mensual. Este objetivo se desglosó por destino económico, aspirando a un 99,0% para inversiones libres y un 94,4% para la compra de cartera. Mirando hacia 2024, nuestra meta es completar la trazabilidad en el proceso de cobranza de libranzas y avanzar en la automatización del proceso de aplicación de cobros para créditos de libranza, fortaleciendo aún más la eficiencia y la precisión de nuestras operaciones financieras.



3.7.2 Operaciones de tarjeta de crédito

Nuestra operación de tarjetas de crédito se gestiona con una visión estratégica centrada en la prevención y mitigación de impactos negativos. Para ello, en el 2023, se consolidaron indicadores de seguimiento clave que permiten monitorear el recaudo, el proceso de facturación a empresas de servicios y operadores como Tigo, así como el comportamiento de uso de los clientes. Estos indicadores se revisan en el Comité Mensual de Operaciones, proporcionando una visión comparativa que destaca la evolución del producto.

Durante este año, implementamos tableros de control en Power BI que permiten un seguimiento diario de datos relevantes como las variaciones de la cartera, franjas de mora, bloqueos y clientes con saldo a favor. Se tomaron medidas decisivas frente a los hallazgos de auditoría interna, cerrando 7 de ellos y clasificando los hallazgos de sobrecupo como un riesgo conscientemente asumido, manteniendo los controles necesarios para su mitigación. Adicionalmente, mantuvimos reuniones de seguimiento donde se definieron y ejecutaron planes de acción, además de fortalecer los controles duales para procesos críticos.

Entre los indicadores de seguimiento, resaltan el manejo logístico de tarjetas débito y crédito, la gestión de canje y compensación, los desembolsos de avances, la atención de casos de fraude en comercio electrónico, la aplicación oportuna del recaudo y la parametrización de cronogramas de facturación en el sistema Core de tarjetas, así como la gestión adecuada de PQR.

Los resultados de estas medidas son tangibles; una reducción significativa en errores y reprocesos, y con la automatización del 30% de los reportes del área, se ha mejorado el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las áreas usuarias en la entrega de informes. Además, se ejecutó la

devolución de Bines en el marco de la iniciativa de Visa de migración a Bin de 8 dígitos, generando un ahorro anual en la factura de Visa por COP\$ 89.000.000. Como parte de nuestro compromiso en 2023 implementamos controles y seguimientos diarios para asegurar la aplicación del 100% del recaudo a través de los distintos canales, y se completó con éxito la migración de la cartera de 24.170 tarjetas, evidenciando el compromiso continuo de Credivalores con la excelencia operativa y el servicio al cliente.

3.7.3 Fábrica de crédito

En el año 2023, desde el equipo de Fábrica de Crédito, nos comprometimos a reducir a un solo dígito el porcentaje de reprocesos mediante la implementación de una mesa de control posterior a la radicación comercial, con el objetivo de mejorar el tiempo de respuesta al cliente.

Esta medida se materializó con la creación de la etapa de mesa de control posterior a la radicación comercial dentro de Bizagi, junto con la instauración de comités de seguimiento para hacer visible este indicador y prevenir o mitigar impactos negativos. Para garantizar un adecuado seguimiento y evaluar la eficacia de las medidas, contamos con el respaldo de la alta gerencia a través del Comité Operativo, donde se revisan mensualmente indicadores clave como el seguimiento al porcentaje de reprocesos, el tiempo de respuesta, la tasa de incorporación y la profundización en la herramienta de originación digital.

De este modo, los indicadores definidos para el seguimiento son el porcentaje de reprocesos en un solo dígito y una profundización de la originación digital superior al 90%. Entre nuestros logros más destacados de este año se encuentra

el cumplimiento de la meta de reducir el porcentaje de reprocesos a un solo dígito, alcanzando un cierre nacional del 8,8%. Además, el 91% de las solicitudes de crédito recibieron respuesta en menos de 12 horas, y logramos un nivel de profundización en la originación digital del 93%.

A lo largo del proceso, hemos aprendido a mantener una sinergia efectiva con los equipos comerciales y el área de capacitación, con el objetivo común de mejorar los tiempos de respuesta hacia el cliente, reduciendo los reprocesos e identificando las causas que los generan. Este enfoque nos ha permitido fortalecer el conocimiento de las políticas y procesos generales, contribuyendo así a una mejora continua en nuestra operación.



3.7.4 Dirección de Siniestros y Gestión Documental

Durante el 2023, en la Dirección de Siniestros y Gestión Documental de Credivalores, nos enfocamos en la estabilización, automatización y reducción de los tiempos del proceso de siniestros, guiándonos por dos pilares fundamentales: la eficiencia y la reducción de costos.

Siniestros

Por un lado, en cuanto a los siniestros, pusimos en marcha una serie de acciones estratégicas con el fin de prevenir y mitigar impactos negativos. Establecimos un segui-

miento constante de indicadores para cada estado de la reclamación –desde la identificación hasta el pago del siniestro–, lo que nos permite mantener el control del proceso de principio a fin y adoptar medidas correctivas ante posibles desviaciones. Además, realizamos reuniones mensuales con la aseguradora y el operador de seguros para revisar los resultados y definir mejoras continuas que garanticen el cumplimiento de los indicadores. De este modo, llevamos a cabo reuniones internas con el área de riesgos para monitorear la evolución del gasto de provisión por siniestros de clientes fallecidos y actualizamos periódicamente nuestras matrices de riesgo. Con lo anterior en mente en 2023 trabajamos con los siguientes indicadores logrando estos resultados:

NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	META	RESULTADO 2023
IDENTIFICACIÓN DEL SINIESTRO	Fecha de siniestro – Fecha de identificación	<=120 días	78 días
RADICACIÓN DEL SINIESTRO	Fecha de identificación – Fecha de Radicación a la aseguradora	<=20 días	23 días
PAGO POR PARTE DE LA ASEGURADORA	Fecha radicación – Fecha de pago	<=30 días	9 días

Tabla 11. Indicadores y resultados Gestión de Siniestros 2023

Entre los logros más notables de 2023, logramos centralizar en el área de siniestros actividades de identificación y marcación en el core de casos conocidos como fallecidos reportados por los diferentes canales: SAC, Cobranzas, PAC y el proveedor de consulta ante la Registraduría Nacional del Estado Civil, lo que permitió un mejor control de la operación. Así mismo, logramos comunicarnos de manera directa con la Registraduría Nacional del Estado Civil a través de tres BOT desarrollados inhouse, a fin de conocer el estado de la cédula de clientes de los diferentes productos. De este modo, bajamos considerablemente los tiempos del proceso de siniestros, que 2023 se ubicaron en 110

días, 74 menos de lo alcanzado en el año 2022. Como consecuencia de lo anterior, se logró una reducción en los costos del proveedor de COP\$ 87 millones.

Para 2024, nuestro objetivo es integrar todas las actividades del proceso de siniestros en una solución de gestión de procesos de negocio (BPM), lo que nos permitirá automatizar y flexibilizar aún más el flujo de trabajo, aumentando la eficiencia y optimizando los recursos.

Respecto a las lecciones aprendidas de este año podemos decir que iniciamos el año con un plan claro, marcado por objetivos específicos y alcanzables a corto plazo, que nos per-



mitió asignar tareas basadas en las habilidades del equipo, enfocándonos siempre en alcanzar la meta propuesta. En el análisis, el trabajo en equipo fue crucial; desglosamos el proceso en todas sus partes, lo que nos permitió entender cada detalle y reorganizar el flujo de actividades de manera lógica, facilitando la implementación de automatizaciones. Los indicadores de seguimiento implantados revelaron el impacto positivo de estos cambios, lo que nos permitió ajustar o mantener ciertas actividades. Además, la comunicación constante con el equipo de seguros y otros actores resultó en retroalimentación constructiva, esencial para la mejora continua de nuestro flujo de trabajo.

Gestión documental

En cuanto a la gestión documental, durante el año 2023, nos dedicamos a asegurar la custodia, completitud y disponibilidad de las operaciones de crédito en Credivalores. Para lograr este objetivo, implementamos diversas medidas que incluyeron un seguimiento constante a cada operación de crédito desembolsada a nivel nacional, así como el envío semanal de información sobre novedades documentales

a las diferentes Gerencias, tanto de producto como de zona. Además, llevamos a cabo actualizaciones periódicas de la matriz de riesgo, mejoras continuas en el proceso para aumentar la eficiencia y reducción de costos, y capacitación constante del equipo en términos de proceso y matriz de riesgos vigente. Se realizaron reuniones de comité primario quincenales con el equipo y reuniones periódicas de seguimiento con los diferentes proveedores del área. Estas medidas estuvieron respaldadas por indicadores de seguimiento continuo desde la Dirección, en los comités primarios de Vicepresidencia de Operaciones y en la presentación de los resultados mensuales al comité institucional de Operaciones.

Como resultado, alcanzamos un compromiso de custodia del 99,8% de los documentos que soportan los créditos al finalizar el año, y un indicador de evaluación del desempeño del proceso frente a la custodia del stock de operaciones de crédito desembolsadas del 96.3%. Para el año 2024, nuestro objetivo es consolidar la operación para garantizar la calidad, completitud y disponibilidad del 100% de las operaciones de crédito, tanto con originación física como digital.

3.7.5 Compromisos

En relación con nuestra Gestión de Operaciones, para el próximo periodo estaremos comprometidos a:

- Continuar consolidando nuestra operación para garantizar la calidad, completitud y disponibilidad del 100% de las operaciones de crédito, tanto con originación física como digital.
- Completar la trazabilidad en el proceso de cobranza de libranzas y avanzar en la automatización del proceso de aplicación de cobros para créditos de libranza, fortaleciendo aún más la eficiencia y la precisión de nuestras operaciones financieras.
- Reducir en mayor medida nuestros tiempos de respuesta a solicitudes de clientes.
- Integrar todas las actividades del proceso de siniestros en una solución de Gestión de Procesos de Negocio, con el fin de automatizar y flexibilizar aún más el flujo de trabajo, aumentando la eficiencia y optimizando los recursos

3.8 Transformación tecnológica

La transformación tecnológica es un aspecto fundamental para Credivalores y sus grupos de interés. Este proceso no solo potencia la eficiencia operativa y la competitividad, sino que también posibilita la adopción de prácticas sostenibles, esenciales en el contexto actual. Gran parte de los proyectos e iniciativas tecnológicas realizados en 2023, impulsados por la transformación digital, generan un impacto positivo en la eficiencia operativa de nuestra Entidad. Innovaciones tecnológicas, junto con la automatización y la integración de sistemas eficientes, son clave para mejorar la productividad y desarrollar soluciones que mejoren la experiencia digital de nuestros clientes y fortalezcan la seguridad de la información.

La transformación tecnológica también es crucial en la mitigación de riesgos. Por un lado, facilita la atención autogestionada a través de diversos canales que proporcionan a los clientes la capacidad de abordar sus solicitudes de manera inmediata y eficiente, reduciendo la carga operativa y los riesgos asociados a demoras en la atención. Por otro, ayuda a reducir errores manuales a través de la automatización y se anticipa a problemas con procesos completamente digitales. Además, sirve para asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio mediante tecnologías escalables y confiables.

El 2023 fue un punto de inflexión en materia de tecnología, enfocándonos en la gestión operativa y en el desarrollo de IT, por medio de las cuales buscamos garantizar un servicio excepcional a todos nuestros clientes y canales. Pues, aunque no interactuamos directamente con clientes externos, nuestro servicio de tecnología repercute positivamente en su experiencia con Credivalores.

Además, nuestros planes de acción tecnológica están alineados con los objetivos estratégicos de la organización, enfocándose en optimizar la experiencia digital de los consumidores a través de plataformas y aplicaciones intuitivas, y en reforzar la seguridad de la información mediante medidas robustas como autenticación multifactor o protocolos de gestión de accesos, esencial para la toma de decisiones informadas y la mejora continua de los procesos. Durante este período concentramos nuestros esfuerzos en:

- La modernización del DRP de la organización (proceso de recuperación de desastre), a través de la migración del servicio a un nuevo y mejor operador tecnológico, logrando de esta forma optimizar los tiempos de recuperación (RTO), como los tiempos de pérdida de datos (RPO).
- Desarrollar en conjunto con el área de riesgo operativo, pruebas de contingencia, para valorar el correcto funcionamiento de los sistemas e identificar temas por corregir.

- Compartir con la Junta Directiva riesgos de tipo tecnológico, buscando de esta forma lograr el apoyo para el desarrollo de estrategias de tecnología, para mitigar el impacto en la organización.

Así pues, algunos de los logros desatcados para el 2023 en relación a la transformación tecnológica son:

LOGRO	PROGRESO
PROCESOS DIGITALES ACELERADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Continuamos acelerando los procesos digitales, consolidando la estrategia organizacional. • Fortalecimiento de la plataforma digital de Libranzas con una usabilidad superior al 90%.
NUEVOS SERVICIOS DIGITALES AUTOGESTIONADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitamos servicios digitales autogestionados, proporcionando un canal 7x24 para trámites. • Implementamos una plataforma para la gestión del servicio al cliente, mejorando la respuesta a las PQR.
SOPORTE TECNOLÓGICO EFICIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Culminación exitosa de la transición y estabilización del servicio de la Mesa de Servicios de Tecnología. • Cambio en la estructura del equipo de soporte, equilibrando la atención digital y transversal. • Actualización de procesos y procedimientos alineados con el marco ITIL.
OPTIMIZACIÓN DE GASTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia del 10% en costos de proveedores tecnológicos mediante nuevas negociaciones. • Reducción del 19% en costos mensuales de plataformas de telefonía a través de tercerización en nube privada.
DISPONIBILIDAD PLATAFORMAS Y SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Promedio de disponibilidad del 99.8%, impactando positivamente la experiencia del usuario. • Obtención de informe ISAE de proveedores tercerizados para sistemas Core, garantizando eficacia operativa.
NUEVAS TECNOLOGÍAS IMPLEMENTADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva plataforma para la gestión del servicio al cliente, mejorando la trazabilidad y alerta de casos PQR. • Cambio de todos los switches de red a nivel nacional a través del modelo de Infraestructura como Servicio (IaaS), mejorando estabilidad y disponibilidad. • Migración exitosa del ERP a la nube privada, introduciendo mejoras funcionales y manteniéndolo actualizado. • Migración del aplicativo de nómina a <i>software</i> como Servicio (SaaS), mejorando significativamente la disponibilidad.
SOPORTE DE INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Exitosas pruebas de DRP para las aplicaciones Core de TC y ERP, garantizando continuidad operativa. • Actualización semestral de firewalls y <i>switches</i>, reforzando la seguridad perimetral. • Estrategia de remediación continua de vulnerabilidades en servidores, elevando la seguridad. • Dos ejercicios anuales de instalación de actualizaciones de sistemas operativos y parches.

<p>FORTALECIMIENTO DRP E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación del DRP con nuevo proveedor, mejorando tiempos de respuesta en replicaciones. • Ampliaciones de canales de comunicación y recursos de infraestructura para mejorar la experiencia del usuario. • Ampliaciones en motores de bases de datos para elevar el rendimiento y la capacidad de almacenamiento.
<p>GESTIÓN EN PROYECTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de procesos de outsourcing de pruebas y actualización del proceso de estimación y ejecución. • Implementación de plataforma de Nube para creación y ejecución de casos, garantizando trazabilidad. • Definición y automatización de KPIs en herramienta de gestión de proyectos Cloud. • Gestión de más de 70 requerimientos con enfoque en atención eficiente. • Actualización de procedimientos y modelo de gobierno para evaluación de impacto y priorización. • Centralización de herramientas en la nube para gestión de requerimientos y proyectos. • Optimización sobre las plataformas y procesos tanto de originación como de operación <i>back</i> del producto de libranzas.

Tabla 12. Logros transformación tecnológica 2023

Por último, cabe mencionar que para optimizar la efectividad y fiabilidad de nuestros procesos, realizamos actualizaciones anuales basadas en las experiencias y aprendizajes del año. En colaboración con los líderes correspondientes, evaluamos indicadores y redefinimos metas para reflejar tanto la evolución de los servicios como las mejoras estratégicas implementadas. Este ciclo garantiza que nuestros procesos se mantengan alineados con los objetivos organizacionales y sean capaces de adaptarse a los cambios del entorno tecnológico y sectorial, fomentando una cultura de adaptación e innovación para el éxito continuo.

3.8.1 Compromisos

Nuestros compromisos frente a la transformación tecnológica de Credivalores para el 2024 son:

- Continuar con los procesos de optimización de originación digital del producto libranza, buscando así incrementar la productividad de la fuerza comercial, como mayor oportunidad en gestión y atención de nuestros clientes.
- Automatizar las operaciones de libranza, disminuyendo así la manualidad y posibles eventos de riesgo operativo.
- Optimización de nuestros de procesos de gestión y atención en mesa de ayuda, que permita brinda servicios oportunos a nuestros recursos internos.
- Desarrollo de nuevos servicios en los canales digitales de autogestión, logrando de esta forma fortalecer un canal no presencial para nuestros clientes.





04

IMPULSO AL
TALENTO

GRI 2-7

En Credivalores reconocemos que nuestros colaboradores son el corazón de la organización y la piedra angular para alcanzar nuestra visión estratégica de desarrollo sostenible. Son ellos quienes, con su dedicación y competencia, nos permiten avanzar hacia un clima laboral óptimo y la realización plena de nuestra misión empresarial. Por ello, el impulso del talento ocupa un lugar central en nuestras prioridades, enfocándonos en el potencial humano y en el desarrollo de habilidades y competencias que benefician tanto el crecimiento individual como el colectivo.

De este modo, buscamos realizar actividades que no solo retribuyen su esfuerzo y dedicación, sino que también elevan su sentido de pertenencia y nos posicionan como referente para atraer nuevos talentos en el mercado laboral.

Por otra parte, la seguridad y salud en el trabajo son aspectos fundamentales que gestionamos proactivamente. Nuestros equipos se anticipan y analizan situaciones de riesgo, de las cuales se derivan planes de acción que preparan a nuestro capital humano para responder de manera oportuna y eficaz ante posibles eventualidades. De manera similar, la estructura de nuestra política interna se

basa en un reglamento de trabajo constantemente actualizado, que, junto con el código de ética, establece un lenguaje de respeto y minimiza riesgos a personas y procesos.

Para la gestión de posibles impactos negativos, contamos con comités y grupos de apoyo respaldados por nuestro reglamento interno, el código de ética y las políticas de buen gobierno, documentos por los cuales se rigen los colaboradores de todos los niveles.

La eficacia de estas medidas se supervisa mediante herramientas como encuestas de satisfacción, evaluaciones de desempeño, mediciones del clima organizacional y análisis de riesgo psicosocial, así como a través de grupos de enfoque. Así mismo, monitoreamos el progreso y la participación en nuestros programas de desarrollo humano mediante indicadores como el porcentaje de cumplimiento en relación con el cronograma establecido y la participación de colaboradores.

Este capítulo también destaca la relevancia de la diversidad, equidad e inclusión, para Credivalores, pues le consideramos indispensable para construir un ambiente laboral enriquecedor y sostenible. Acá, cada colaborador es valorado y reconocido como parte integral de nuestra estrategia y estamos comprometidos con su desarrollo y bienestar.

GESTIÓN DEL TALENTO
Identificar, desarrollar y retener empleados con habilidades relevantes para CV

SALUD Y BIENESTAR
Promover un ambiente laboral saludable y equilibrio vida-trabajo



DESARROLLO HUMANO
Fomentar el crecimiento personal y profesional continuo del empleado

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN
Asegurar la equidad, representación, valoración y trato justo para todas las personas en la empresa

Ilustración 17. Pilares del impulso del Talento Credivalores

4.1 Desarrollo humano

4.1.1 Atracción y retención del talento humano

GRI 401-1

En sintonía con el estándar GRI 401-1, hemos cultivado un entorno de trabajo que inspira a nuestros colaboradores no solo a formar parte de nuestro equipo, sino a crecer y desarrollarse con nosotros en el largo plazo. El año 2023 cerró con un equipo de 121 miembros, cuyo compromiso fue esencial para alcanzar nuestros objetivos.

Nos enorgullece destacar que, gracias a nuestras iniciativas centradas en los colaboradores, hemos sostenido una tasa de rotación mensual significativamente baja, con un promedio de 3%, demostrando la eficacia de nuestras prácticas de gestión de talento y la lealtad que hemos fomentado dentro de nuestra cultura corporativa.



PLANTA ACTIVA COLABORADORES 2023

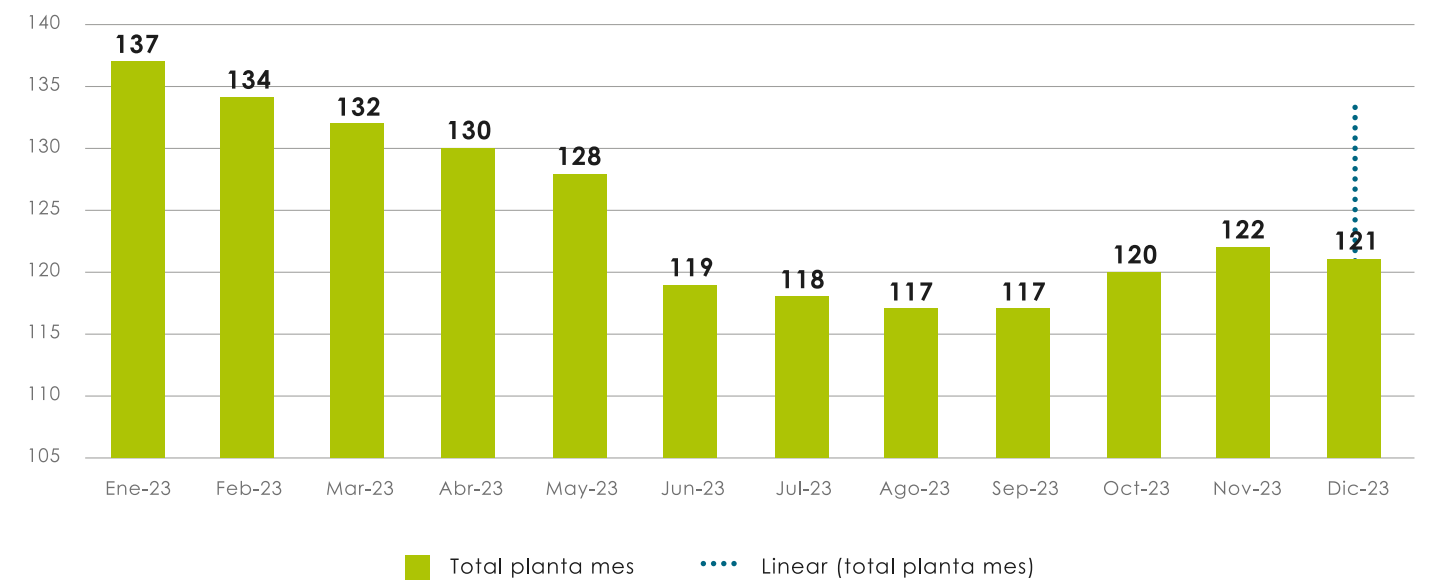


Ilustración 18. Planta activa de colaboradores por mes y rotación 2023

4.1.2 Formación y capacitación de nuestros colaboradores

GRI 404-1; 404-2

La capacitación y formación de nuestros colaboradores es una inversión estratégica que va más allá del cumplimiento de objetivos a corto plazo. Durante el período reportado, hemos dedicado un total de 1.668 horas a la formación de todos nuestros colaborado-

res. El análisis por categoría laboral revela una inversión significativa en todos los niveles de la organización, con un énfasis particular en la formación de liderazgo en nuestros gerentes y directores, quienes han recibido un promedio de 2,63 horas de formación para mujeres y 2,10 horas para hombres. Esto demuestra nuestro enfoque en la creación de liderazgos sólidos y comprometidos que impulsan la excelencia a lo largo de toda la empresa.

CREDIVALORES	HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO
FEMENINO	790,5	1,78
ASISTENTE/AUXILIAR	223,5	1,68
GERENTE/DIRECTOR	131,5	2,63
JEFE/COORDINADOR	119	1,32
PROFESIONAL/ANALISTA	316,5	1,86
MASCULINO	877,5	2,44
ASISTENTE/AUXILIAR	136	1,84
GERENTE/DIRECTOR	50,5	2,10
JEFE/COORDINADOR	251,5	2,68
PROFESIONAL/ANALISTA	439,5	2,63

Tabla 13. Promedio de horas de formación al año por género y categoría laboral 2023

En el 2023, los programas de formación fueron diseñados para abordar las necesidades específicas identificadas en la matriz de riesgo, asegurando que cada colaborador, independientemente de su función, reciba una capacitación pertinente y de calidad. Con una participación total de 455 asistentes en

nuestros programas, que incluyen desde la socialización de seguridad de la información y ciberseguridad hasta la capacitación avanzada en herramientas como Power BI y Excel, Credivalores se posiciona a la vanguardia de la formación empresarial. Cabe destacar la Escuela de Liderazgo y los talleres de trabajo colaborativo,

que han contado con una significativa participación y son esenciales para fomentar la sinergia y la innovación dentro de nuestros equipos. Estas iniciativas

refuerzan nuestro compromiso con una cultura de aprendizaje continuo y colaboración.

TEMAS CREDIVALORES	ASISTENTES
ACOMPAÑAMIENTO EN CAMPO	28
CANALES DE SERVICIO	1
CAPACITACIÓN - SEGURO METLIFE - NUESTRA TARJETA-COMISIÓN	1
CAPACITACIÓN CDT Y CUENTA DE AHORRO	4
CAPACITACIÓN LEY 2300	20
CAPACITACIÓN PORTAL PERSONAS	39
CAPACITACIÓN SAC - EQUIPO JURÍDICO	2
CAPACITACIÓN SAC - EQUIPO JURÍDICO 2	2
CAPACITACIÓN SOCIALIZACIÓN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	45
CAPACITACIÓN TASA VARIABLE TASA FIJA - EQUIPO COMERCIAL	2
CAPACITACIÓN TIPOLOGÍAS TMS TARJETA DE CRÉDITO BAN100 Y LEY 2300	4
ESCUELA DE LIDERAZGO	28
EXCEL AVANZADO	16
EXCEL INTERMEDIO	12
GESTIÓN COMERCIAL	1
INDUCCIÓN - SEGURIDAD BANCARIA	2
MANEJO DE OBJECIONES	1
PORTAL PERSONAS SOFTLAND	81
POWER BI	44
PRODUCTO	3
SEGURIDAD BANCARIA	1
SEGURIDAD BANCARIA - VALIDACIÓN BIOMÉTRICA	1
SEGURO DEUDOR	35
SEGURO VOLUNTARIO	1
SOCIALIZACIÓN DE ALINEACIÓN DE REPORTE DE NOVEDADES	4
SOCIALIZACIÓN GOBIERNO DATOS	31
TALLER TRABAJO COLABORATIVO	16
TRABAJO COLABORATIVO	29
VENTA TRANSPARENTE Y CLÍNICA DE VENTAS	1
TOTAL	455

Tabla 14. Programas de formación y capacitación con asistencia 2023

Por otro lado, el 100% de nuestros colaboradores recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el período objeto del informe.

Estas evaluaciones son cruciales para identificar y promover el avance de carrera y para garantizar que cada miembro del equipo pueda alcanzar su máximo potencial.

CREDIVALORES	PORCENTAJE
FEMENINO	49%
ASISTENTE/AUXILIAR	16%
GERENTE/DIRECTOR	12%
JEFE/COORDINADOR	20%
PROFESIONAL/ANALISTA	52%
MASCULINO	51%
ASISTENTE/AUXILIAR	7%
GERENTE/DIRECTOR	5%
JEFE/COORDINADOR	24%
PROFESIONAL/ANALISTA	64%

Tabla 15. Porcentaje de empleados por género y categoría que recibieron su evaluación de desempeño en 2023

En resumen, en Credivalores entendemos que el futuro de nuestra organización descansa en la capacidad, bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Por ello, seguimos comprometidos con la provisión de recursos y oportunidades que permitan a cada individuo no solo cumplir con sus responsabilidades actuales, sino también prepararse para los desafíos futuros.

4.1.3 Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1

Credivalores implementa un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) robusto y conforme a la normativa vigente, arraigado en el Decreto 1072 de 2015 y en los Estándares Mínimos establecidos por la Resolución 0312 del 13 de febrero de 2019 del Ministerio de Trabajo. Este sistema integral se aplica en todas las sedes de la compañía, garantizando la protección y el bienestar de todos los empleados. De forma complementaria, de acuerdo con nuestro Reglamento Interno de

Trabajo, Credivalores se adhiere a las regulaciones de la Ley 100 de 1993, artículos 156 y 157, asegurando que todos los trabajadores tengan acceso a servicios médicos por medio de la entidad promotora de salud de su elección. La compañía se compromete a afiliarse a todos sus trabajadores al Sistema General de Seguridad Social en Salud, respetando siempre su libertad de elección respecto a la entidad promotora de salud. Además, Credivalores ha establecido un convenio con Emermédica para ofrecer un servicio voluntario de Área Protegida, el cual brinda asistencia médica inmediata en caso de urgencias o emergencias que puedan ocurrir en nuestras instalaciones, reafirmando así nuestro compromiso con la seguridad y la pronta respuesta ante cualquier contingencia que afecte a nuestros colaboradores.

GRI 403-6

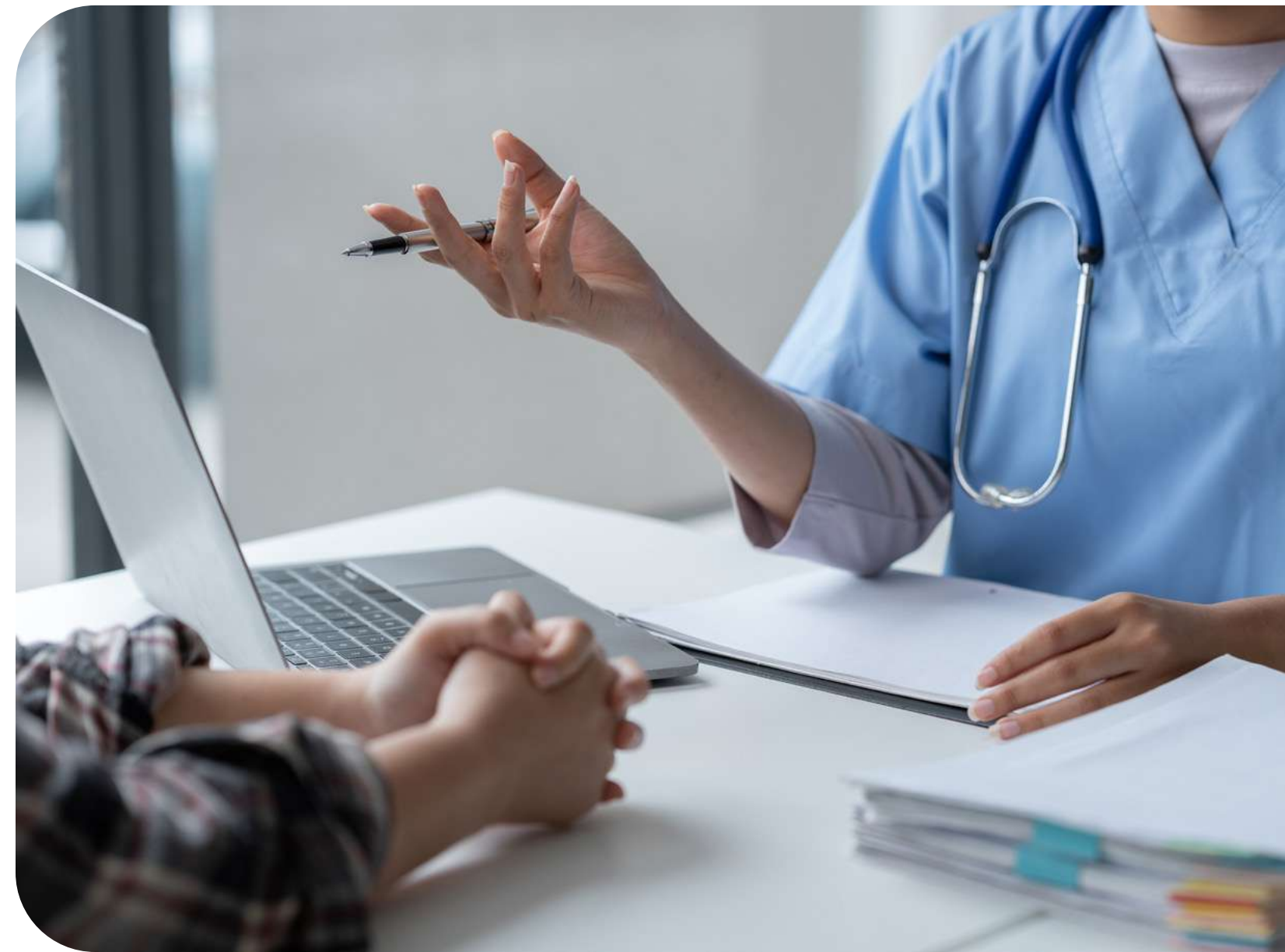
Por otro lado, la compañía también cuenta con el programa de medicina preventiva y del trabajo, el cual tiene como objetivo velar por el man-

tenimiento del bienestar físico, mental, y laboral de los trabajadores de la empresa, mediante acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y control de los efectos en la salud derivados de los factores de riesgo a los cuales están expuestos en función a su labor todos los colaboradores. De acuerdo con la Resolución 2346 de 2007, Credivalores realiza las siguientes evaluaciones médicas ocupacionales, las cuales son contratadas directamente por la empresa, con apoyo de IPS de salud ocupacional externas, dentro de los sistemas de vigilancia epidemiológica existentes:

- Examen médico ocupacional de ingreso.
- Examen médico ocupacional periódico.
- Examen médico ocupacional de egreso.

- Examen médico ocupacional post incapacidad.
- Examen médico ocupacional de recomendaciones médicas.

Dentro del SG-SST de Credivalores se cuenta con un plan de capacitación anual el cual tiene como objetivo proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para mejorar las condiciones en el entorno laboral de todos los trabajadores. Los temas desarrollados dentro de este plan de capacitación se establecen de acuerdo con la identificación de riesgo y peligros para cada uno de los procesos de la compañía.



GRI 403-5

PLAN / PROGRAMA	TEMA	OBJETIVO DE CAPACITACIÓN
SG-SST	Inducción SST	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SG-SST	Reinducción SST	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PSICOSOCIAL	Cansancio mental: técnicas de relajación, pausas mentales	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PSICOSOCIAL	Inteligencia emocional Financiera	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PSICOSOCIAL	Sensibilización y prevención en violencia doméstica y familiar	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PSICOSOCIAL	Derecho a la vida: valorando mi vida, valorando la tuya	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PSICOSOCIAL	Manejo eficaz del tiempo	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO BIOMECÁNICO	Patologías osteomusculares	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO BIOMECÁNICO	Cuidados ergonómicos: pausas activas cuidados visuales	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO BIOMECÁNICO	Higiene postural	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO BIOMECÁNICO	Práctica seguras de trabajo a nivel biomecánico	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Recomendaciones prácticas seguras para actividad física, deportes o manejo seguro de herramientas o conducción vehicular	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Orden y Aseso en el lugar de trabajo	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
ESTILOS DE VIDA Y TRABAJO SALUDABLE	Charla taller: presentación componentes del programa de estilos de vida y trabajo saludable	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
MEDICINA PREVENTIVA	Higiene para evitar las afectaciones respiratorias, digestivas o dérmicas	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SEGURIDAD VIAL	Técnicas de conducción segura en motos	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SEGURIDAD VIAL	Cómo actuar en caso de accidente de tránsito	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SEGURIDAD VIAL	Cuidado de los usuarios vulnerables en la vía	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
SEGURIDAD VIAL	Socialización PESV	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PÚBLICO	Prevención frente al riesgo público	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST
RIESGO PÚBLICO	Seguridad física: pulsadores de pánico, comunicación telefónica, manejo de situaciones como hurtos, atracos, asonadas, etc.	Divulgar al personal nuevo los aspectos básicos dentro del SG-SST



GRI 403-2

De manera similar, se sigue una metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, basándose en fuentes normativas como la Guía Técnica Colombiana GTC 45 (segunda actualización) y los principios de la norma ISO-41001. Este proceso integral busca garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores y demás partes interesadas, a través de la identificación precisa de peligros en el lugar de trabajo y la implementación de medidas de control pertinentes. Para facilitar la gestión de riesgos, Credivalores toma decisiones informadas sobre la selección de maquinaria, materiales, herramientas y métodos, fundamentadas en la valoración de riesgos realizada. Se verifica la efectividad de las medidas de control existentes y se priorizan las acciones de mejora necesarias. Asimismo, se proporciona transparencia ante las partes

interesadas, demostrando que se han identificado y controlado adecuadamente todos los peligros asociados al trabajo.

Es así como dentro de Credivalores se ha establecido un plan de comunicación a través del cual se recibirá y divulgará la información relativa al SG-SST al personal interno o externo según se requiera, fomentando una cultura de responsabilidad y control de las comunicaciones. Para lo cual se establecen los siguientes medios de comunicación:

1. Código QR y link, de reportes condiciones peligrosas, actos inseguros o incidentes. <https://forms.office.com/r/vLnyiPhdhQ>
2. Correo electrónico para reportes condiciones peligrosas, actos inseguros o incidentes y demás comunicación de índole de seguridad y salud en el trabajo. seguridadsaludeneltrabajo@credivalores.com



GRI 403-3

Ante riesgos laborales que pueden derivar en enfermedades profesionales, contamos con un Sistema de Vigilancia Epidemiológica que define la descripción de las condiciones de trabajo, descompone actividades laborales, analiza aspectos organizacionales y ambientales, y evalúa el diseño del puesto de trabajo, incluyendo mobiliario y herramientas. En el ámbito de la respuesta a incidentes, Credivalores dispone de un procedimiento detallado que incluye la notificación de incidentes, atención médica inicial, investigación y reporte del incidente, y el diligenciamiento del Furat. Se conforma un equipo investigador y se procede con la realización de la investigación, la elaboración de informes y la inclusión de planes de acción en la matriz de ACPM (acciones correctivas, preventivas y de mejora), asegurando el seguimiento y la evaluación de la eficacia de dichas acciones.

Es importante mencionar que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Credivalores, cuenta con la conformación y funcionamiento de los siguientes comités.

GRI 403-4

- **COPASST:** (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo), este comité tiene una frecuencia de reunión mensual o extraordinariamente cuando ocurra alguna situación que así lo requiera, las decisiones son tomadas de manera conjunta por todos los integrantes de este comité, y al ser paritario todos los trabajadores se encuentran representados por quienes se postularon para ejercer esta representación a nombre de los trabajadores y del empleador.
- **COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL:** este comité tiene una frecuencia de reunión trimestral de manera ordinaria y cada vez que se presente situaciones relacionadas con

temas de acoso laboral de forma extraordinaria. Las decisiones y/o recomendaciones brindadas por este comité son tomadas de manera conjunta por todos los integrantes. Su conformación se encuentra establecido en la Resolución 1356 de 2012, por medio de la cual se menciona que debe estar compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores con sus respectivos suplentes, lo que garantiza la representación de todos los trabajadores de la compañía.

- **BRIGADA DE EMERGENCIA:** esta Brigada es otro de los mecanismos de participación colectiva con la que cuentan los trabajadores dentro del SST, el cual permite atender todas las situaciones de emergencias que se presenten en todas las instalaciones de Credivalores, su frecuencia de reunión está establecida de acuerdo con el plan de capacitación y formación anual con el que cuenta el SG-SST. Todas las personas que conforman

esta brigada se encuentran capacitadas para ser Jefe de Brigada por lo que las decisiones son tomadas de manera conjunta y participativa. Cualquier colaborador de la compañía que cuente con condiciones de salud favorables puede participar en este equipo.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el período a reportar no se han registrado incidentes que resultaran en lesiones graves o tuvieran consecuencias significativas. Este logro subraya la efectividad de nuestras prácticas de prevención y seguridad. En la eventualidad de un incidente, activamos inmediatamente una evaluación rigurosa y un seguimiento detallado mediante nuestra matriz de identificación de riesgos y peligros. Esta herramienta nos permite priorizar y gestionar los riesgos de acuerdo con su nivel de gravedad, asegurando así una respuesta rápida y efectiva para proteger a todos nuestros colaboradores.

4.2 Bienestar

GRI 401-2

Entendemos que el bienestar de nuestros colaboradores y la cultura organizacional que cultivamos son esenciales para fortalecer su compromiso con nuestra misión y valores. Por eso, buscamos promover un equilibrio saludable entre las responsabilidades profesionales y la vida personal de nuestros empleados. En este espíritu, trabajamos para forjar una cultura organizacional vibrante y dinámica, donde la felicidad y el bienestar son el tejido que une a nuestra empresa. Fomentamos una comunicación abierta y constante, permitiendo que cada voz sea escuchada y valorada.

Dentro de nuestro entorno laboral, también celebramos y conmemoramos fechas que resuenan con nuestros colaboradores, como Halloween, el Día del Amor y la Amistad y la temporada navideña. Estos eventos no solo son momentos para compartir, sino también oportunidades para fortalecer los lazos entre



colegas y reafirmar el sentido de pertenencia a la familia de Credivalores. De manera similar, alentamos a nuestro equipo a que prioricen su salud mental y emocional. En el año 2023, tuvimos la satisfacción de apoyar a 4 mujeres y 1 hombre del equipo que hicieron uso de su permiso parental.

Nuestra visión de bienestar se extiende más allá de las instalaciones de trabajo, buscando integrar y armonizar las diversas esferas de la vida de nuestros colaboradores, para que cada uno se sienta pleno, valorado y, sobre todo, parte integral de Credivalores.

4.3 Diversidad, equidad e inclusión

GRI 405-1

Diversidad de órganos de gobierno y empleados: Nuestro compromiso con la igualdad de género y la inclusión se materializa a través del Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIG) - Equipares, una iniciativa diseñada para eliminar la discriminación y fomentar un ambiente laboral donde todas las personas tengan acceso equitativo a oportunidades de crecimiento y desarrollo. SGIG - Equipares no solo es una estructura de políticas y prácticas; es un compromiso vivo que se refleja en cada plan de acción que llevamos a cabo. Estas acciones se supervisan detalladamente para asegurar su efectividad y coherencia con los principios que definen a Credivalores. Nos esforzamos por ser un referente de inclusión, un lugar donde la diversidad no solo es bienvenida sino celebrada activamente y cada colaborador tiene la libertad de expresar su potencial único.

PORCENTAJE COLABORADORES POR GÉNERO

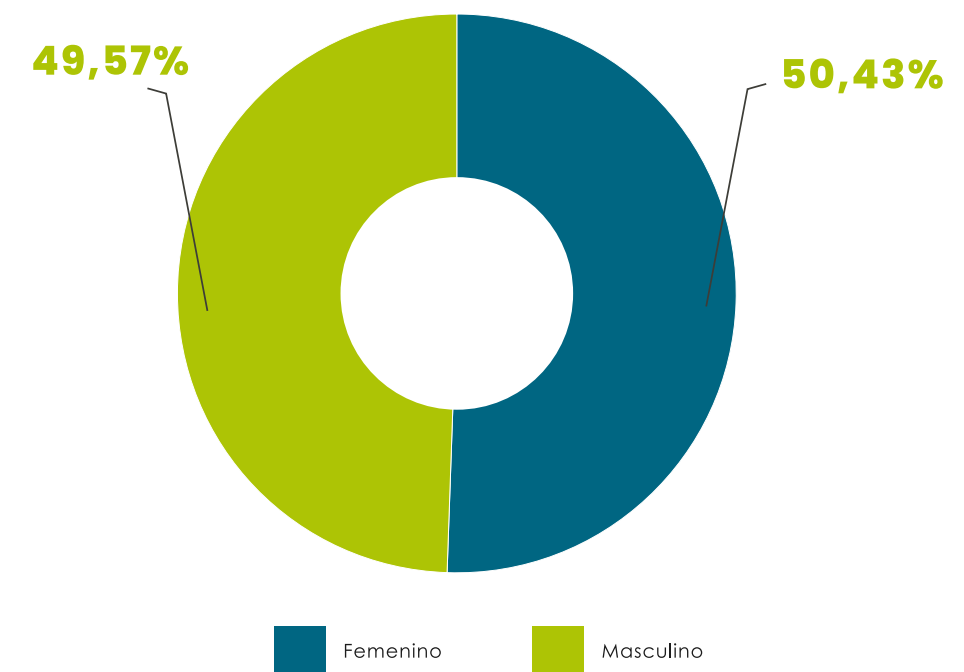


Ilustración 19. GRI 405-1 Diversidad empleados: Género

PORCENTAJE COLABORADORES POR RANGO DE EDAD

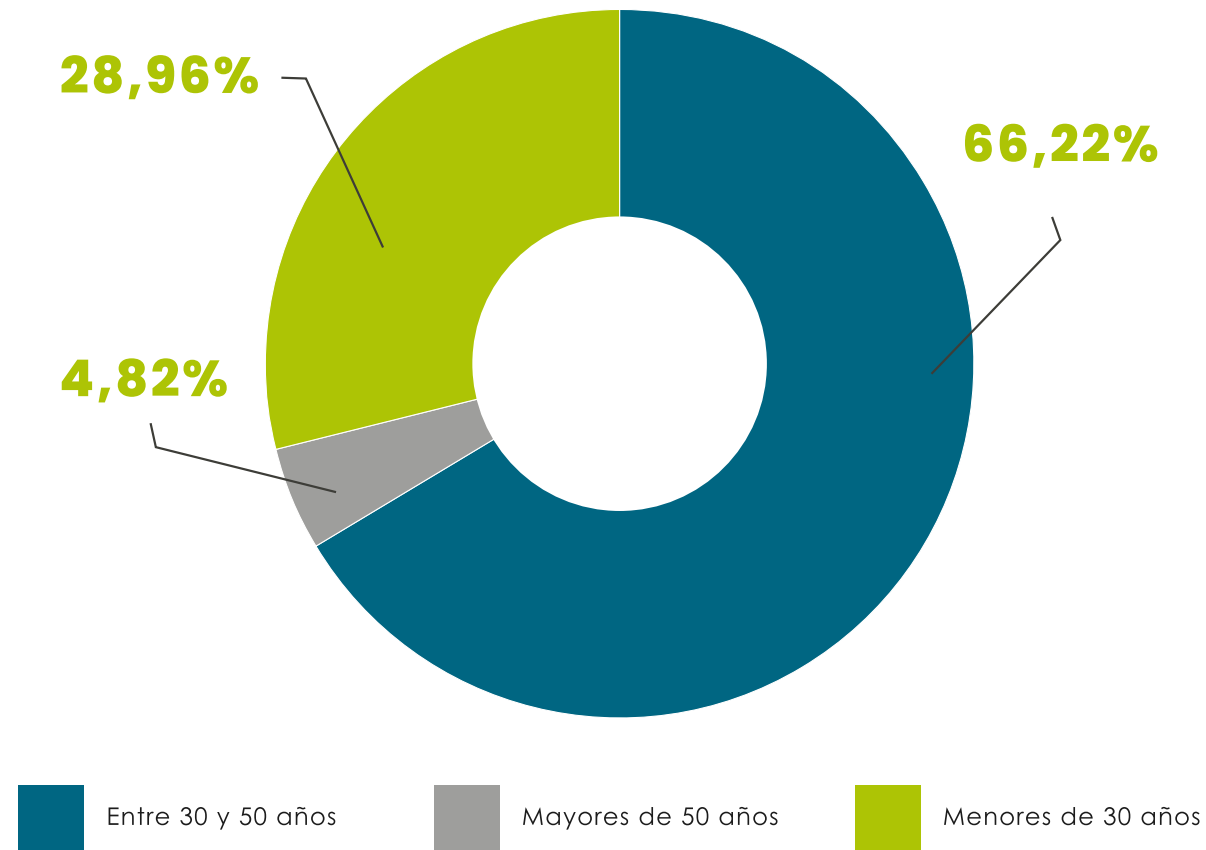


Ilustración 20. GRI 405-1 Diversidad empleados: edad

Durante el año 2023, la composición de nuestro equipo reflejó un equilibrio entre géneros, con un 50,43% de mujeres y un 49,57% de hombres, lo que demuestra nuestra dedicación y esfuerzo por alcanzar la paridad de género. En términos generacionales, nuestro personal estuvo predominantemente conformado por individuos entre 30 y 50 años, representando el 66,22% del total, seguido por un 28,96% de colaboradores menores de 30 años y un 4,82% mayores de 50 años. En cuanto a nuestra diversidad geográfica sabemos que aún tenemos camino que avanzar, con la mayoría de nuestros colaboradores ubicados en el centro del país (95,85%), y una representación en Antioquia y el Eje Cafetero (1,81%), así como en el Occidente del país (1,54%).



PORCENTAJE COLABORADORES POR REGIÓN

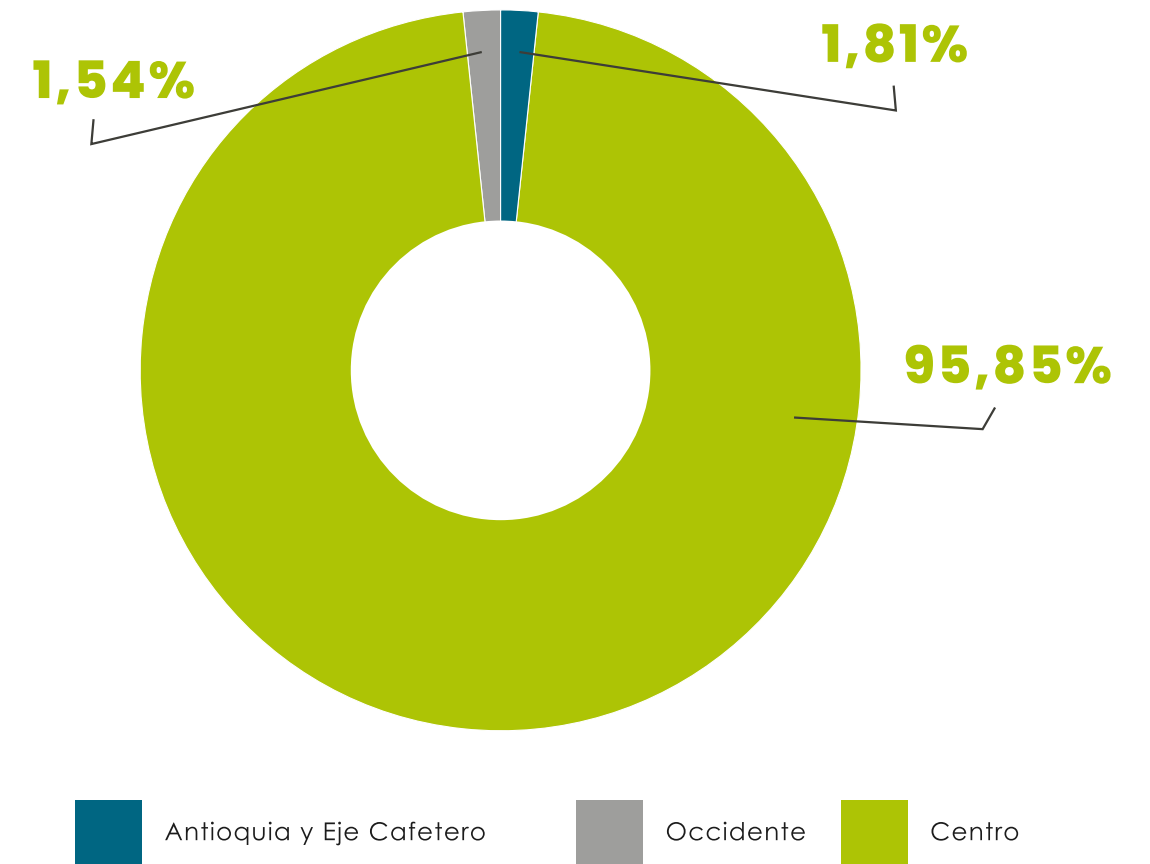


Ilustración 21. GRI 405-1 Diversidad empleados: región

En Credivalores, la diversidad, la equidad y la inclusión son más que conceptos: son la esencia de nuestra identidad como empresa y la base sobre la cual construimos un futuro sostenible para todos.

4.3.1 Equipares

El 5 de diciembre de 2023, recibimos el reconocimiento Equipares, otorgado por el Ministerio del Trabajo y el Programa de las Naciones Unidas. Esta distinción subraya nuestro rol activo en la promoción del trabajo decente y equitativo, enfatizando nuestro compromiso con la equidad de género en el país.

La certificación Equipares reconoce nuestras iniciativas enfocadas en fomentar un clima laboral inclusivo, donde la diversidad y la innovación son los cimientos, y donde se erradica cualquier forma de discriminación. Este logro es un reflejo de la cultura de Credivalores y de nuestra dedicación a establecer prácticas laborales que no solo cumplen con altos estándares de justicia y equidad, sino que también permiten el camino hacia un futuro corporativo más inclusivo y diverso.

4.4 Compromisos

Con el fin de continuar impulsando el desarrollo de nuestro talento humano y salvaguardando su bienestar de una manera justa y equitativa, en el 2024 estaremos comprometidos a:

- Continuar garantizando el cumplimiento del Sistema de Gestión de Igualdad de Género, – SGIG – Equipares, realizando la evaluación externa del sistema, con el fin de obtener el reconocimiento del sello equipares por parte de la del Ministerio del Trabajo) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD.
- Seguir fortaleciendo el plan de bienestar a través de actividades de integración y suscripción de convenios con establecimientos de comercio.
- Ampliar y fortalecer la oferta de programas de desarrollo del talento humano enfocados en generar nuevas habilidades de liderazgo, por medio del programa -Escuela de Liderazgo- Universidad Corporativa, la cual será diseñada para desarrollar habilidades y conocimientos específicos necesarios para los empleados de la empresa, y a menudo se centran en la formación de habilidades técnicas, liderazgo y habilidades interpersonales.





05

**NUESTRO
COMPROMISO
SOCIOAMBIENTAL
EN ACCIÓN**

Nuestro enfoque en la inclusión financiera y el desarrollo socioeconómico, junto con la constante búsqueda de ecoeficiencia para reducir y cuidar los recursos naturales, define nuestro compromiso socioambiental. Como se mencionó anteriormente, mediante la implementación de procesos digitalizados y automatizados, hemos logrado transformar y enriquecer la experiencia de nuestros clientes. Estas innovaciones nos han permitido extender el alcance de nuestros productos financieros de manera eficiente, incluso en zonas remotas, abriendo un camino para la inclusión financiera y el progreso socioeconómico de Colombia. Esto debido a que la desmaterialización de procesos facilita a los clientes el acceso oportuno a nuestros servicios de crédito, reafirmando nuestra misión de apoyar sus aspiraciones y necesidades financieras con soluciones ágiles y convenientes.

De manera similar, la adopción de soluciones digitales refleja nuestro compromiso con la ecoeficiencia. Al reducir la necesidad de recursos físicos, no solo optimizamos nuestra eficacia operativa, sino que también consolidamos nuestra posición como una organización encaminada a la sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

5.1 Inclusión financiera y desarrollo socioeconómico

FN-CB-240 a.4

Reconocemos la inclusión financiera como un derecho esencial que permite a las personas y empresas acceder a productos y servicios financieros que son útiles, asequibles y se adaptan a sus necesidades. Nuestro enfoque se centra en hacer del crédito una herramienta para la realización de sueños, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de Colombia y al empoderamiento de nuestros ciudadanos.

La inclusión financiera en Credivalores se estructura sobre cuatro pilares estratégicos: acceso, donde nos esforzamos por eliminar las barreras de entrada al sistema financiero; educación, proporcionando a nuestros clientes la formación necesaria para una gestión financiera instruida; calidad, asegurando una oferta de servicios que cumpla con las expectativas de nuestros usuarios; e infraestructura y tecnología, invirtiendo continuamente en mejoras que aseguren la disponibilidad y accesibilidad de nuestros servicios financieros.

Este compromiso de Credivalores con la inclusión financiera es un reflejo de nuestra dedicación a

los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por las Naciones Unidas. Específicamente, la estrategia se alinea con el ODS 1, buscando erradicar la pobreza mediante la provisión de servicios financieros de calidad; con el ODS 4, promoviendo la educación financiera como columna de un futuro sostenible; y con el ODS 9, garantizando una amplia cobertura gracias a nuestra robusta infraestructura y la adopción de soluciones de tecnología.

Nuestra visión de inclusión financiera y desarrollo socioeconómico es una acción continua que se manifiesta en cada estrategia y decisión que tomamos, demostrando que, en Credivalores, el progreso social y la responsabilidad económica van de la mano hacia un futuro más próspero para todos los colombianos.



Ilustración 22. Inclusión financiera Credivalores

Como se mencionó en la primera parte de este informe, nuestro portafolio se fundamenta en dos productos que articulan nuestra oferta en el mercado. En primer lugar, contamos con “Tu-crédito CV”, un conjunto diversificado de opciones de crédito de libranza que incluye servicios específicos para pensionados, empleados del sector público, miembros de las Fuerzas Militares y educadores. Este producto se distingue por su contribución significativa a la inclusión financiera, proporcionando una solución de crédito accesible, eficiente y favorable para nuestros clientes. En segundo lugar, contamos con Crediuno, nuestra tarjeta de crédito diseñada en

colaboración con la franquicia VISA, que sirve como evidencia de nuestro compromiso con la innovación y la adaptabilidad en los servicios financieros.

A lo largo de 2023, estos productos nos permitieron alcanzar a 360.000 colombianos, marcando un hito importante en nuestro esfuerzo por democratizar el acceso a servicios financieros de calidad y fortalecer la inclusión financiera en todo el país. Con un 44% de participación femenina en nuestros servicios financieros, contribuimos activamente a la inclusión financiera de las mujeres, quienes tra-

dicionalmente han estado subrepresentadas en el sistema financiero. Credivalores está ayudando a cerrar esta brecha de género, asegurando que las mujeres no solo accedan a servicios financieros, sino que también se

beneficien de ellos para impulsar su autonomía económica y contribuir al crecimiento socioeconómico, sin embargo aún tenemos camino por recorrer para alcanzar la paridad.

CLIENTES POR PORCENTAJE DE GÉNERO

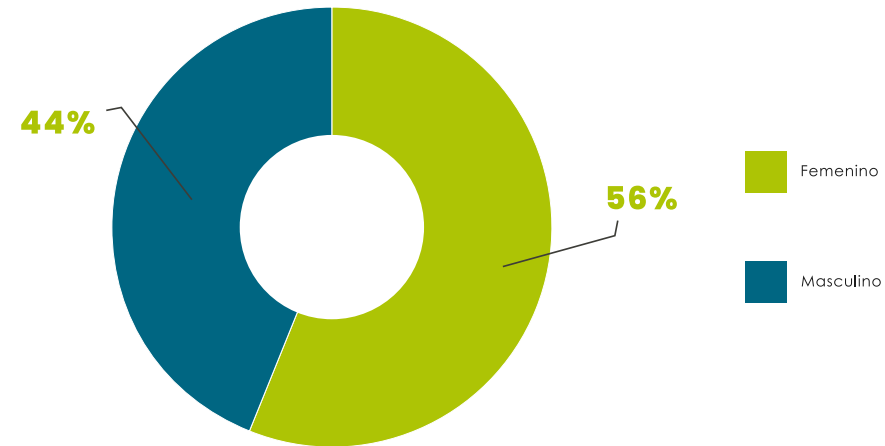


Ilustración 23. Clientes por porcentaje de género 2023

Por otro lado, la mayoría de nuestros clientes (48%) se encuentra en el rango de edad de 41 a 65 años, lo que indica la inclusión de segmentos maduros, y a su vez, con un 14%

de clientes mayores de 65 años, estamos atendiendo las necesidades financieras de la población de la tercera edad, un grupo a menudo vulnerable en términos económicos.

CLIENTES POR RANGO DE EDAD

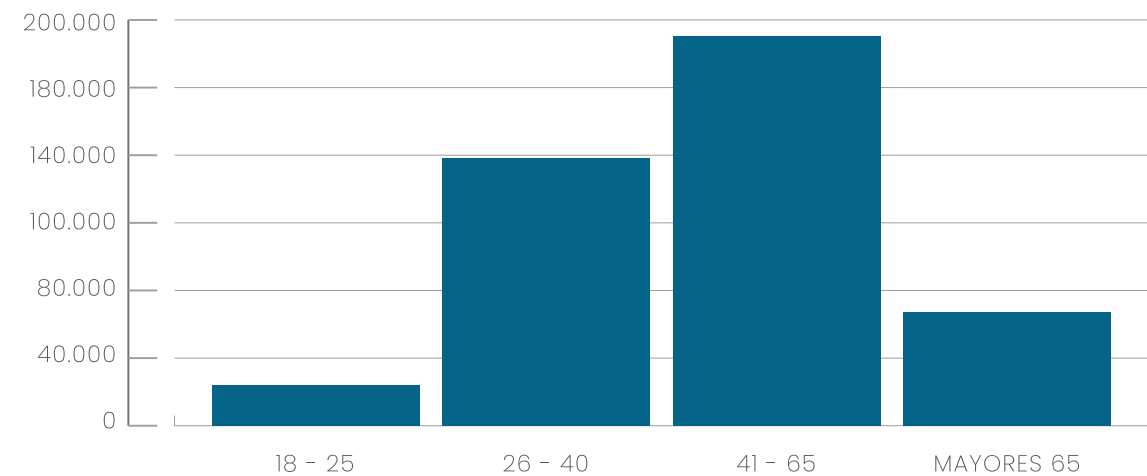


Ilustración 24. Clientes por rango de edad 2023

En lo que respecta al estrato socioeconómico, el 81% de nuestros clientes pertenece a los estratos 1, 2 y 3, lo que demuestra nuestro alcance en las comunidades con menos recursos y nuestro compromiso con la inclusión de grupos que históricamente han tenido un acceso limitado a

servicios financieros. De manera similar, el hecho de que el 85% de nuestros clientes gane menos o igual que dos salarios mínimos (SM-MLV) resalta nuestra penetración en el segmento de bajos ingresos.

CLIENTES POR NIVEL SOCIOECONÓMICO

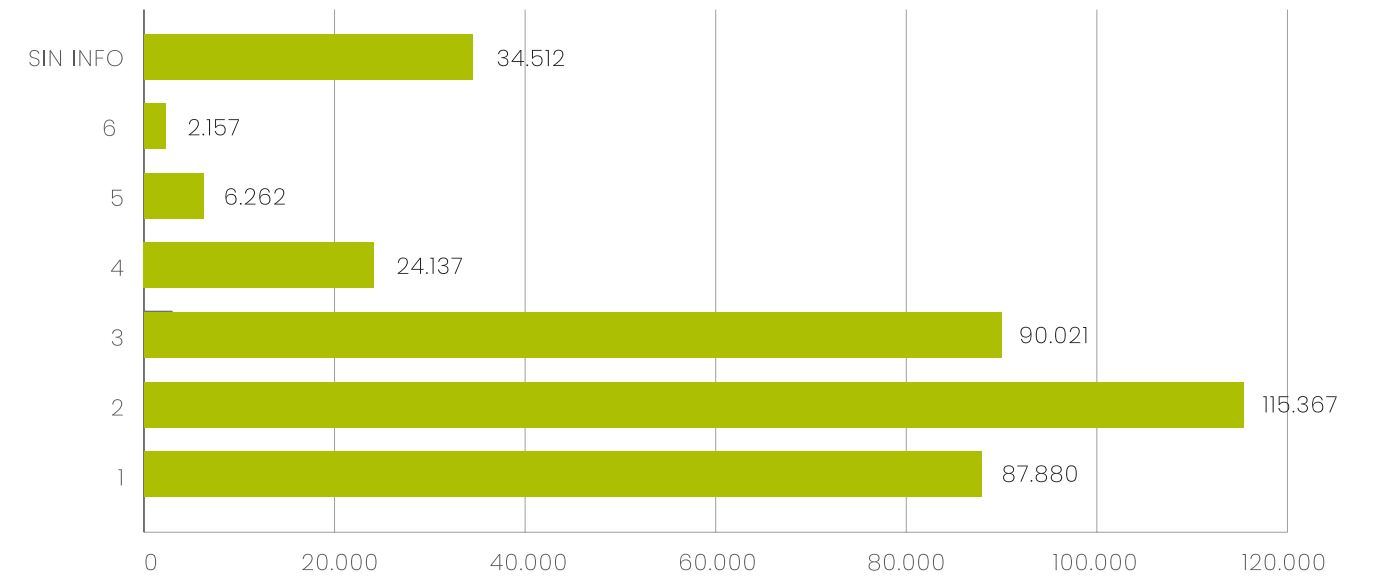


Ilustración 25. Clientes por nivel socioeconómico 2023

CLIENTES POR INGRESOS

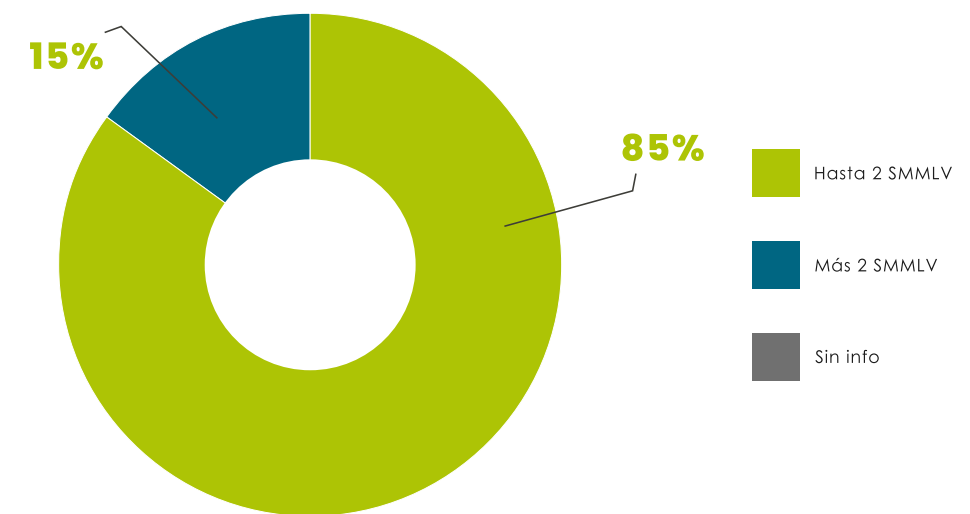


Ilustración 26. Clientes por ingresos 2023

Por otra parte, la territorialidad de nuestros clientes muestra que un 65% se encuentra en ciudades y municipios fuera de las cinco principales ciudades del país, esto indica que Credivalores está llegando efectivamente a áreas menos centralizadas y posiblemente más necesitadas de inclusión financiera en

Colombia. Sin embargo, identificamos un punto de mejora pues solo el 5% de nuestros clientes se encuentran en territorios relevantes para los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), indicando que debemos fortalecer nuestros esfuerzos por apoyar a las regiones afectadas por el conflicto y la violencia.

CLIENTES POR UBICACIÓN

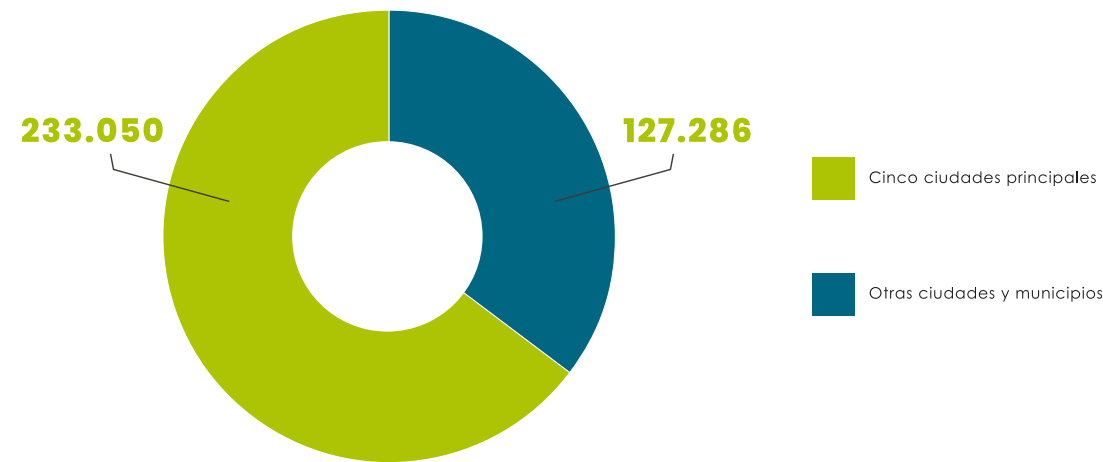


Ilustración 27. Clientes por ubicación - territorialidad 2023

CLIENTES POR VULNERABILIDAD TERRITORIAL

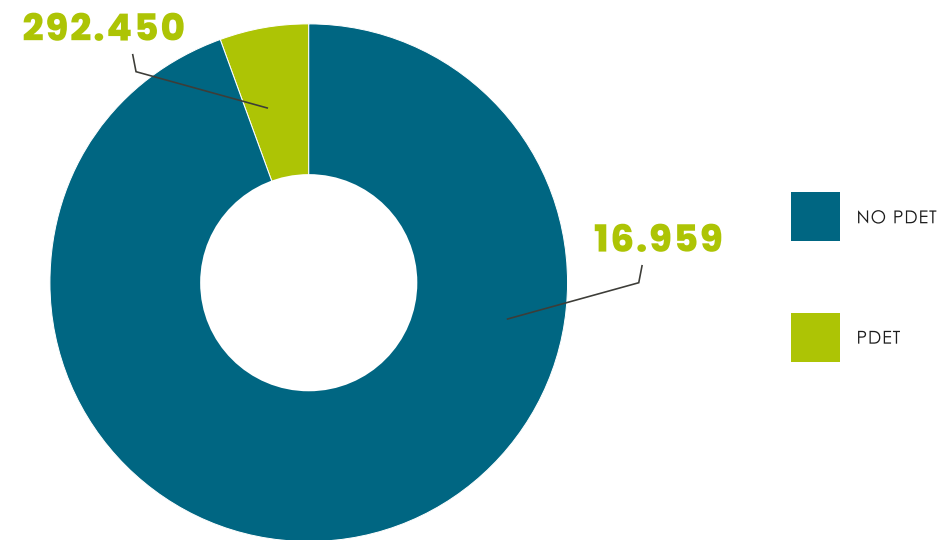


Ilustración 28. Clientes por vulnerabilidad territorial 2023



Tucrédito CV

Tucrédito CV es un producto estrella de Credivalores diseñado para facilitar el acceso al crédito y fomentar la inclusión financiera en Colombia.

Es un programa integral que comprende créditos de libranza adaptados a diversos grupos, incluyendo pensionados, empleados públicos, miembros de las Fuerzas Militares y educadores.

Los créditos de libranza de Tucrédito CV son una opción ágil y conveniente para los clientes, ya que permiten deducciones directas del sueldo o pensión, facilitando el pago y la gestión de las finanzas personales. Estos tienen una aprobación y desembolso en 24 horas y pueden oscilar entre COP\$ 1.000.000 y COP\$ 100.000.000, según la capacidad de endeudamiento del cliente en un plazo máximo de 144 meses. Además, ofrecen la posibilidad de consolidar deudas, lo que puede mejorar el flujo de caja mensual de los clientes y potencialmente su puntuación crediticia.

La mayoría de los usuarios de Tucrédito CV son hombres, representando el 62% de los clientes, mientras que las mujeres constituyen el 38%. Este desequilibrio sugiere que, aunque el producto tiene una penetración significativa en la población masculina, aún existe un amplio margen para aumentar la inclusión financiera entre las mujeres y equilibrar la representación de género. El segmento de edad predominante de nuestros clientes está entre 41 y 65 años, que constituye el 43%, seguido de cerca por aquellos mayores de 65 años con un 31%. Los clientes más jóvenes (18-25 años) solo representan el 3%, lo que podría apuntar a oportunidades para aumentar la conciencia y la accesibilidad entre las generaciones más jóvenes. Con lo anterior en mente, los pensionados son el principal grupo de usuarios, formando el 55% de nuestra base de clientes, lo que refleja la alineación del producto con las necesidades de este grupo, mientras que la población empleada constituye el otro 45%.

PORCENTAJE DE POBLACIÓN PENSIONADA Y EMPLEADA TUCRÉDITO CV

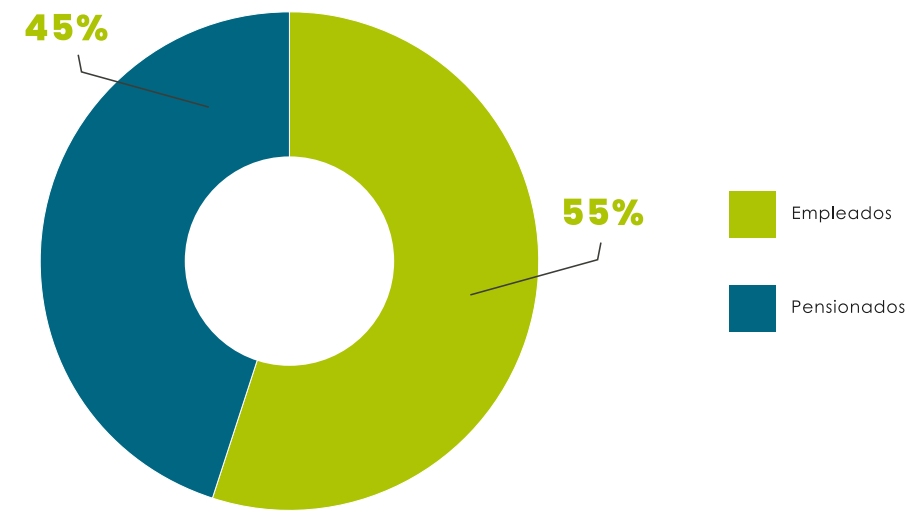


Ilustración 29. Población pensionada y empleada TUCRÉDITO CV 2023

La distribución por estrato socioeconómico muestra que los estratos 2 y 3 son los más significativos en este producto, cada uno con un 24%, seguido por el estrato 4 con un 17%. De manera similar, el 83% de los clientes de TUCRÉDITO CV gana menos o igual a dos salarios mínimos (SMMLV), evidenciando que el producto es especialmente popular entre aquellos con ingresos más bajos y reafirmando nuestro compromiso con la inclusión financiera. Por otro lado, es notable que solo el 2% de los usuarios reside en las cinco ciudades principales, mientras que el 98% proviene de otras ciudades y departamentos. Esto refleja el éxito de Credivalores en la penetración de mercados más allá de los centros urbanos principales, destacando nuestro alcance en regiones que tradicionalmente tienen menos acceso a servicios financieros.

En cuanto al uso de los créditos, el 45% se destina a libre inversión, seguido por la compra de cartera con un 33% y la refinanciación con un 19%. Esto demuestra la flexibilidad de TUCRÉDITO CV para satisfacer diversas necesidades financieras, desde la consolidación de deudas hasta la inversión en proyectos personales.

DESTINO TUCRÉDITO CV

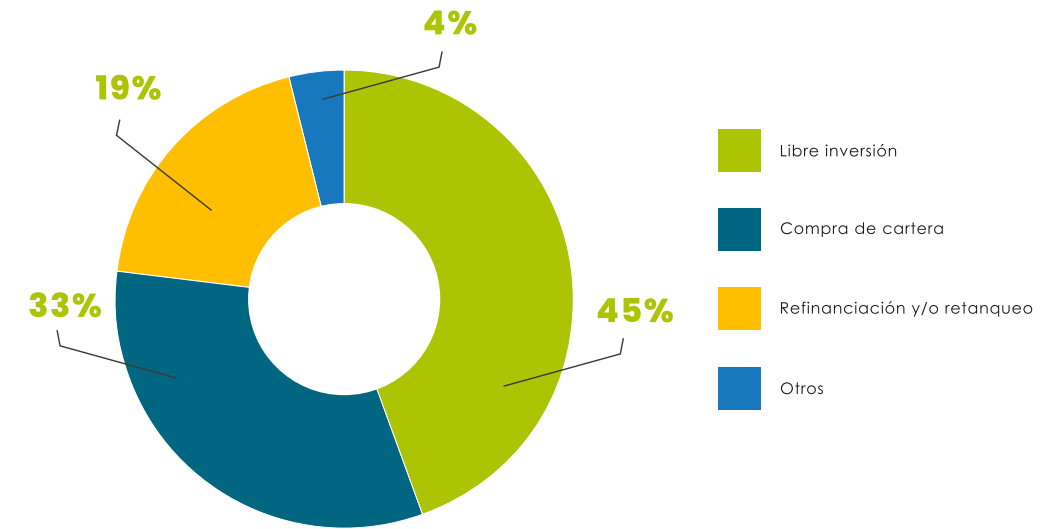
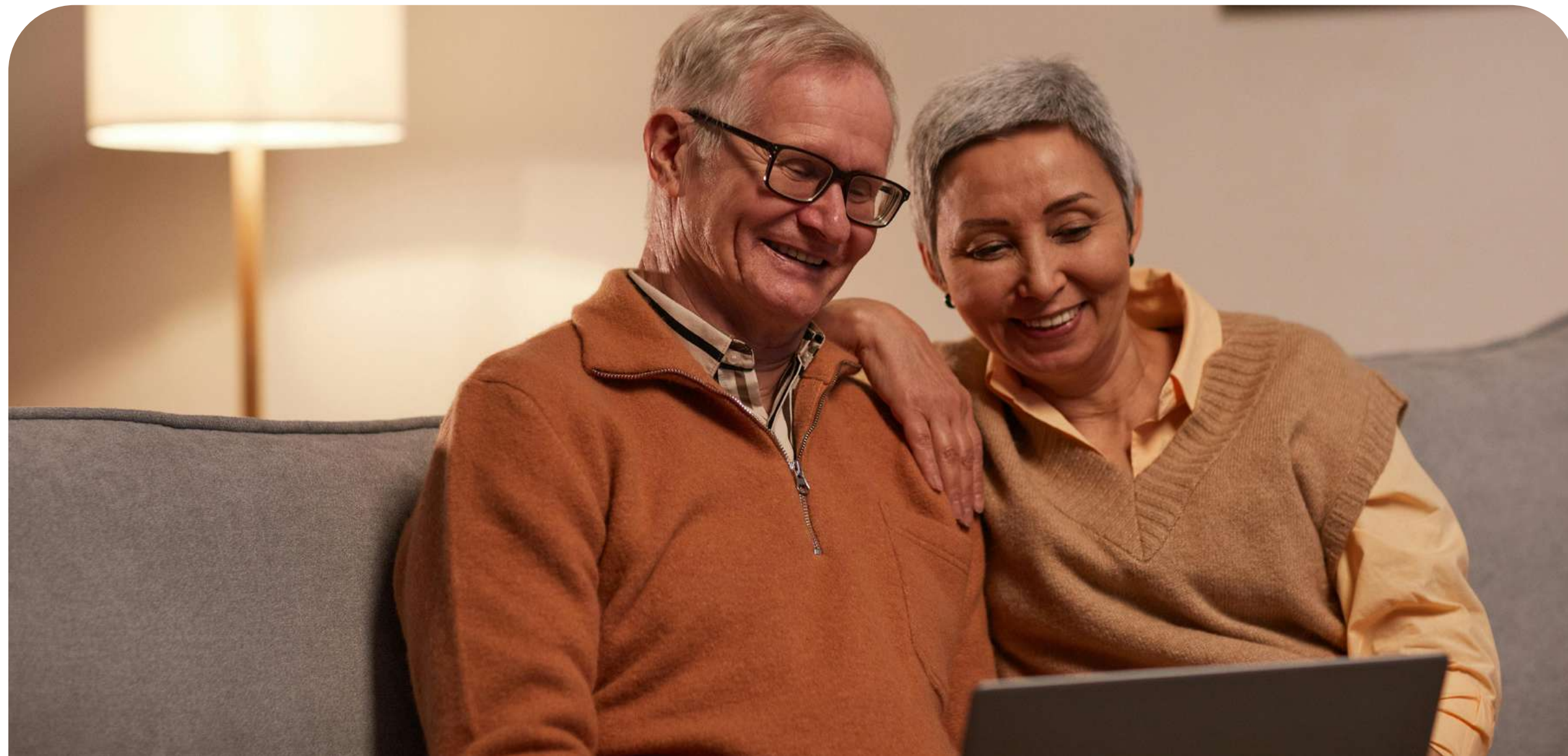


Ilustración 30. Destino del crédito de libranza 2023



CrediUno

Esta tarjeta se otorga a través de un proceso de aprobación 100% digital y multidispositivo, disponible en 16 puntos de venta de retailers y 253 puntos de venta de comercios aliados. Con la opción de compra en datáfonos utilizando OTP y un proceso de preaprobación que toma tan solo 2 minutos, CrediUno destaca por su agilidad y eficiencia. El producto está diseñado para atender a una amplia gama de necesidades financieras con límites de crédito que van desde COP\$ 700.000 hasta COP\$ 6.600.000, ajustándose al perfil de cada cliente. Además, CrediUno no requiere experiencia crediticia previa y se puede solicitar únicamente con la cédula y una factura de servicios públicos, lo que simplifica enormemente el proceso de adquisición.

La tarjeta también ofrece la posibilidad de avances de acuerdo con el perfil del cliente y tiene un plazo de pago de hasta 36 meses, con una tarjeta amparada que puede llegar hasta el 50% del cupo de crédito. En términos de costos, la cuota de manejo se cobra solamente cuando hay un saldo en la tarjeta, lo cual es un beneficio para los usuarios. CrediUno ofrece beneficios adicionales como el acceso a la compra de un teléfono inteligente, lo que se convierte en una puerta de entrada para los clientes de estratos 1, 2 y 3 hacia la economía digital, mejorando así su calidad de vida y ofreciéndoles acceso a internet a través de dispositivos móviles. Esto es especialmente valioso para la población en zonas apartadas del territorio nacional, donde la red de aliados de Credivalores facilita el acceso a la tecnología.

Respecto a las características demográficas del producto, el 55% de los titulares de la tarjeta CrediUno son hombres, frente a un 45% de mujeres. La mayoría de los usuarios se encuentran en el rango de edad de 41 a 65 años (49%), lo que podría indicar una preferencia por la tarjeta de crédito entre individuos que se encuentran en el pico de su vida

laboral y que posiblemente tienen necesidades financieras más establecidas. El segmento de 26 a 40 años también es notable (35%), mostrando un uso considerable entre los profesionales en etapas tempranas de sus carreras.

Por otro lado, con un 27% de usuarios en el estrato 1 y un 33% en el estrato 2, CrediUno es especialmente popular entre los estratos socioeconómicos más bajos, además, esta tarjeta de crédito es utilizada en su mayoría por clientes con ingresos de hasta dos salarios mínimos (86%), reflejando nuestra capacidad de llegar a consumidores con menor poder adquisitivo y ofrecerles servicios financieros que se ajustan a sus posibilidades económicas.

También es importante destacar que el 41% de los usuarios de CrediUno reside en las cinco ciudades principales, mientras que un 59% pertenece a otras ciudades y departamentos, evidenciando un sólido alcance en regiones más amplias y diversificadas del país.

5.1.1 Iniciativas de educación financiera

De acuerdo con los pilares de inclusión financiera mencionados anteriormente, consideramos la educación financiera como una herramienta vital que empodera a las personas, permitiéndoles tomar decisiones informadas y oportunas que pueden transformar sus vidas. Nuestra estrategia educativa está diseñada para acompañar al consumidor a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, ofreciendo conocimientos y recursos que mejoran su comprensión y manejo del mundo financiero, esta estrategia abarca:

- **Protección contra el fraude:** brindamos orientación sobre las medidas de protección más efectivas para salvaguardar a nuestros clientes de posibles fraudes financieros.
- **Información sobre productos:** facilitamos información detallada sobre las características de los productos y servicios que ofrecemos,

ayudando a los consumidores a seleccionar las opciones que mejor se adapten a sus necesidades presentes y futuras.

- **Comprensión del sector financiero:** procuramos que nuestros usuarios comprendan tanto las ventajas como los riesgos inherentes al sector financiero.
- **Consejos de ahorro y conocimientos financieros generales:** ofrecemos consejos prácticos para el ahorro y fomentamos el desarrollo de conocimientos financieros que permitan a los clientes gestionar mejor sus finanzas personales.

Teniendo en cuenta los cambiantes contextos económicos y sociales que afectan a los colombianos, la educación financiera que promovemos busca no solo satisfacer sus necesidades financieras actuales, sino también potenciar su capacidad para asumir compromisos financieros futuros. Aspiramos a que los individuos no solo ingresen al sistema financiero, sino que también lo hagan con la información necesaria para evitar riesgos y fraudes. Esta educación se imparte a través de contenidos relevantes publicados en nuestra página web y en nuestras redes sociales.



Un claro ejemplo de nuestro compromiso en 2023 es la visita realizada a la Institución Educativa Colegio Marta en la zona rural de Girón, Santander. Allí, llevamos a cabo un proyecto de educación financiera para fomentar la cultura del ahorro entre 48 niñas y niños de las veredas cercanas, reafirmando que el ahorro es una herramienta clave para la realización de sus sueños.



“En Credivalores, estamos dedicados a construir un futuro donde la educación financiera y la sostenibilidad son fundamentales...”

Así, brindamos oportunidades a todos los colombianos, sin importar dónde se encuentren. Nuestra pasión es crear un país más informado, responsable y preparado para el futuro financiero.

5.1.2 Compromisos

Nuestro principal compromiso para el 2024 será incrementar y mejorar el modelo de

educación financiera que permita afianzar el conocimiento de nuestro consumidor, logrando adaptar el contenido a las necesidades que se tenga con la Entidad.

5.2 Ecoeficiencia

GRI 302-1

Consumo de energía dentro de la organización: Nuestro compromiso con la ecoeficiencia nos lleva a adoptar tecnologías avanzadas y prácticas de conservación que contribuyen significativamente a la reducción de nuestro consumo energético y de agua. Al implementar estrategias como la computación en la nube y el uso de energías renovables, no solo promovemos una gestión energética más eficiente, sino que también nos alineamos con un modelo de negocio sostenible y responsable.

Adicionalmente, las mejoras ambientales pueden traducirse en beneficios económicos tangibles, fortaleciendo nuestra responsabilidad corporativa y viabilidad financiera a largo plazo. En el ámbito administrativo, la gestión consciente del consumo de recursos como la papelería y el agua, la instalación de puntos ecológicos y la transición a dispositivos de bajo consumo, son claros ejemplos de cómo implementamos la sostenibilidad en nuestra operación diaria.

5.2.1 Transformando nuestro consumo de recursos

GRI 302-4; 303-5

Durante el año 2023, Credivalores sostuvo grandes cambios en su infraestructura, por un lado, cerramos diecisiete oficinas a nivel nacional, con el fin de realizar su trabajo de forma remota con herramientas tecnológicas, sin los costos fijos de estas. Por el otro, continuamos con un total de 13 oficinas activas en distintas ubicaciones, tal como se detalla en la siguiente tabla.

CIUDAD	DIRECCIÓN
ARMENIA	Carrera 14 # 22 – 25 o 22-19 segundo piso
BARRANQUILLA	Carrera 58 # 75 – 12 Loc. 201
BOGOTÁ	Carrera 10 # 65 – 98
CALI	Carrera 3 # 10 – 69 Ed. Gran Colombiano Loc. 2 y 3
CARTAGENA	Calle 33 # 8 – 20 piso 1 LC3-1 Ed. Caja Agraria Centro
CÚCUTA	Avenida 0 # 13 – 137 / 139 barrio La Playa
IBAGUÉ	Calle 10 # 4 – 23
MANIZALES	Calle 23 # 23 – 32 Centro
MEDELLÍN	Carrera 52 # 14 – 30 Loc. 150 CC Olaya Herrera
NEIVA	Calle 21 # 13 – 43
SANTA MARTA	Calle 22 # 6 – 29 Loc. 3 barrio Centro
SINCELEJO	Calle 25 # 19 – 16 Loc. 5 Antiguo Ed. Telecom
VALLEDUPAR	Carrera 10 # 16ª – 04 Loc. 2 Centro Ed. Santa Fe

Tabla 17. Oficinas de Credivalores 2023

Al cierre de diciembre de 2023, el consumo total de energía de Credivalores fue de 414,996 kWh, distribuido específicamente entre cada oficina

según los registros de los contadores de servicios públicos, como se ilustra en la gráfica de consumo de energía por oficinas:

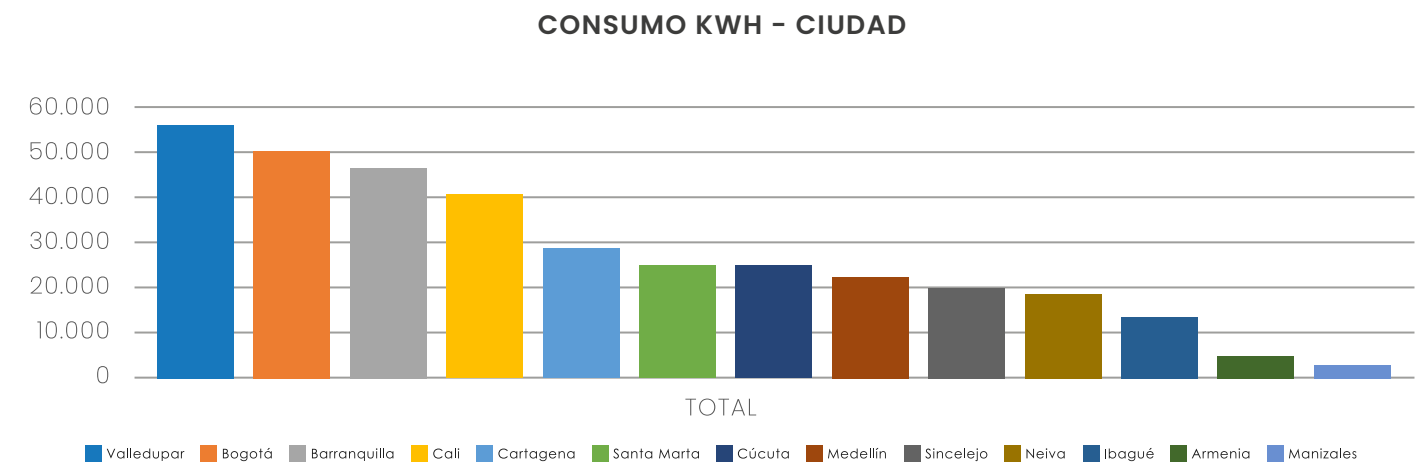


Ilustración 31. Consumo de electricidad por oficinas 2023

En una clara muestra de progreso hacia la sostenibilidad, logramos una notable reducción del 8% en el consumo de energía a nivel nacional en comparación con el período anterior. Este logro es resultado directo de nuestras iniciativas de digitalización y la implementación de estrategias orientadas a

optimizar los procesos internos de la compañía. Las campañas de concientización y la promoción activa del uso de canales digitales han sido fundamentales para alcanzar esta meta, como se evidencia en la gráfica comparativa de consumo de energía entre los años 2021, 2022 y 2023.

COMPARATIVO CONSUMO ENERGÍA

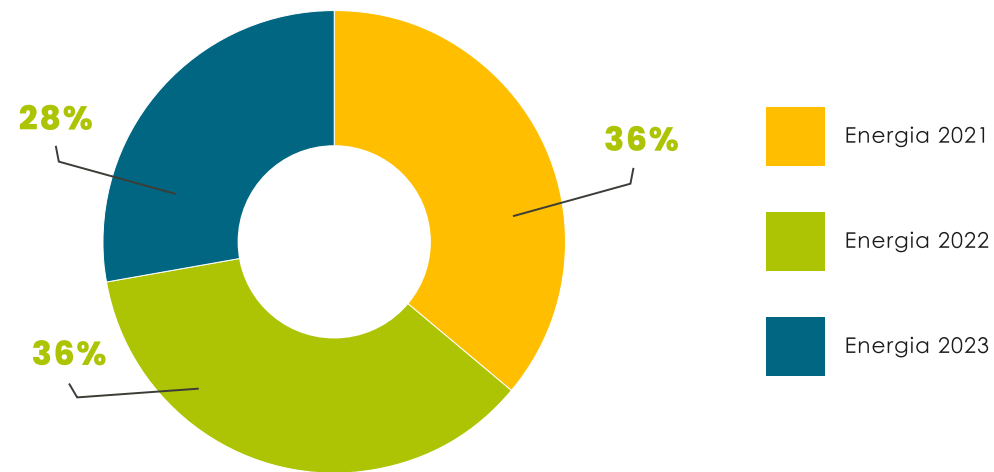


Ilustración 32. Gráfica comparativa consumo de energía 2021, 2022 y 2023

En cuanto al consumo de agua, registramos un uso total de 3,362 m³, lo que representa una disminución del 16% en comparación con el año 2022, demostrando así un uso más eficiente de este recurso vital. Estas cifras,

extraídas de los informes de servicios públicos por oficina, se reflejan claramente en la gráfica comparativa de consumo de agua de los últimos tres años.

COMPARATIVO ACUEDUCTO M³

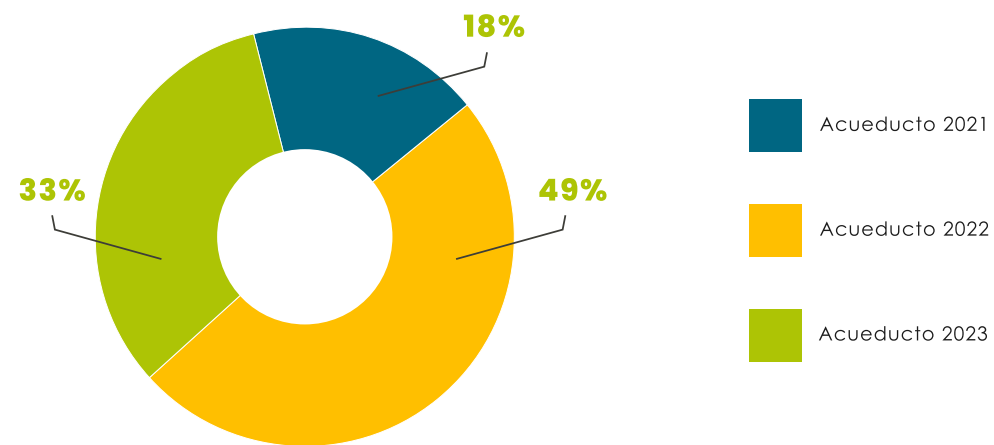


Ilustración 33. Gráfica comparativa consumo de agua 2021, 2022 y 2023

Además, hemos implementado otras medidas de ecoeficiencia que han contribuido a este desarrollo sostenible, entre las cuales se destacan:

- Medición de consumo de papel.
- Medición de consumo de energía y agua.
- Cambio de lámparas de alguna oficina a LED (Ibague).

- Cambio de aires convencionales a aires Inverter (Barranquilla, Santa Marta; Cúcuta; Valledupar)
- Implementación de puntos ecológicos.
- Gestión de residuos RAE a nivel nacional.
- Campañas de reciclaje y consumo de agua.
- Diagnóstico ambiental con Correcol.

CIERRE DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL 2023			
LA DORADA	POPAYÁN	BUCARAMANGA	RIOHACHA
GIRARDOT	PALMIRA	VILLAVICENCIO	PEREIRA
MAGANGUÉ	CARTAGO	ARMENIA	MONTERÍA
SAN ANDRÉS	SAHAGÚN	FLORENCIA	TUNJA

Tabla 18. Oficinas cerradas de Credivalores en 2023

5.2.2 Compromisos y monitoreo

Para realzar nuestra gestión ecoeficiente en 2024, en Credivalores nos comprometemos a las siguientes acciones:

- Realizar una medición detallada de nuestra huella de carbono con el propósito de establecer estrategias concretas para su mitigación y compensación, enfocándonos en iniciativas que respalden la sostenibilidad ambiental.

- Mantener y ampliar las actividades implementadas con éxito en 2023, con el objetivo de generar mayores eficiencias y optimizar continuamente nuestros procesos y recursos.





06

INFORME DE LA
**AUDITORÍA
INTERNA**

Bogotá, 19 de enero de 2024

Señores

Comité de Auditoría Credivalores Crediservicios S.A. Bogotá D.C.

Asunto: Informe de Gestión y Evaluación sobre la Eficacia del Sistema de Control Interno – SCI

Respetados Señores:

De conformidad a lo establecido por buenas prácticas de gobierno corporativo, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por la Auditoría Interna y sobre la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno – SCI por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023.

La función de auditoría interna se encuentra establecida en su Estatuto, en el que se define de forma general la visión de su función, el alcance de la labor y sus obligaciones relacionadas con el Comité de Auditoría de la Junta Directiva y con la Presidencia. El Manual de Auditoría Interna detalla los lineamientos generales del desarrollo de la actividad de la auditoría, en donde se incluyen las actividades de planeación, ejecución y presentación de informes a la Administración y las actividades propias de supervisión, cuyo enfoque se realizó de acuerdo con las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna.

Las actividades desarrolladas por la auditoría interna se adelantaron en cumplimiento del plan de auditoría determinado para el 2023. Sobre el mismo, se realizaron reportes del grado de ejecución del plan en cada una de las sesiones del Comité.

El plan de auditoría tuvo un cumplimiento del 95,8%, para el año 2023 se planearon 24 intervenciones de las cuales se ejecutaron 23 más 1 auditoría solicitada por demanda, incrementando el porcentaje de ejecución en un 100%, orientado principalmente a la evaluación de las líneas de negocio que se relacionan a continuación y que tuvieron como objetivos: la evaluación independiente del diseño y ejecución de los controles, evaluación del cumplimiento regulatorio, validación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad:

AUDITORÍA INTERNA	
CREIVALORES CREDISERVICIOS – GESTIÓN 2023	
INSTRUCCIONES DE APOYO PWC	<ul style="list-style-type: none"> CAATS Ingresos por producto Reconstrucción de saldos de cartera por producto Evaluación Estados Financieros Patrimonios Autónomos
GESTIÓN DE OPERACIONES PRODUCTOS ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar operaciones de colocación - facturación CrediUno Administración de cartera libranza facturación y recaudo libranza puesta al cobro libranza originación CrediUno Siniestros
GESTIÓN DE RIESGO	Gestionar la continuidad del negocio
SERVICIO AL CLIENTE	Servicio al cliente
GESTIÓN JURÍDICA	Realizar asesoría jurídica
GESTIÓN TESORERÍA	Gestionar el back de tesorería
AUDITORÍA TI	<ul style="list-style-type: none"> ASCARD ITGC SIIF ITGC Fábrica de <i>software</i> T Gestionar proyectos de TI
CUMPLIMIENTO	SAGRILAFT
GESTIÓN DE CAPITAL ESTRATÉGICO	Gestionar la vinculación y desvinculación de personal
DESARROLLO DE PRODUCTOS Y MERCADEO	Gestionar los canales, promociones y publicidad
PROYECTOS INTERNOS	NOVASEC
SEGUIMIENTO	Monitoreo planes de mejoramiento

Sobre los aspectos evaluados se identificaron oportunidades de mejora, sobre las cuales se han establecido (o se encuentran en proceso) los respectivos planes de acción. A continuación, se presenta el resumen del estado de las oportunidades de mejoramiento.

GESTIÓN A LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	
CUMPLIDO	507
INCUMPLIDO	50
RETOMADO	4
SIN RESPUESTA	1
EN TIEMPO DE EJECUCIÓN	48
EN TIEMPO DE RESPUESTA	23
EN TIEMPO DE REVISIÓN	11
ASUMIDO	1
DETENIDO	7
PROCESO ELIMINADO	14
INDICADOR DE ACEPTACIÓN	100%
INDICADOR DE IMPLEMENTACIÓN	79%
EN TIEMPO DE RESPUESTA	23

Conclusión

Una vez evaluados los procesos y áreas de impacto, en mi concepto la entidad Credivalores Crediservicios en concordancia con los elementos del Sistema de Control Interno (SCI) y del Sistema de Gestión de Riesgos cuenta con adecuadas medidas de control que permite asegurar la eficacia de los procesos y controles que soportan las operaciones. Dicha apreciación se fundamenta en los resultados obtenidos en las revisiones de estos y la evaluación del diseño e implementación de los controles existentes en el momento de la evaluación efectuada por auditoría interna, la cual se realiza a través evaluación de muestras sobre el universo auditable.

Durante el año 2023, la auditoría interna cumplió con las funciones exigidas en la normatividad. No se presentaron limitaciones al alcance y como resultado de las pruebas ejecutadas, de las acciones de seguimiento, la aplicación de técnicas y metodologías utilizadas para el análisis de la información, se identificaron oportunidades de mejoramiento, las cuales fueron comunicadas a la administración en informes donde además se indicaban las recomendaciones correspondientes.

Además de las auditorías efectuadas se emitieron los respectivos informes dirigidos a la Administración y se presentarán en el Comité de Auditoría de la Junta Directiva en la primera sesión del 2024. Dichos informes se encuentran en medio electrónico, los cuales pueden ser consultados por el Gerente General y solicitados al Director de Auditoría de Credivalores.

Cordialmente,

Hernán Darío Ramírez Torres

Director de Auditoría Interna

Anexo 1. Índice de contenidos GRI

Anexo 2. Índice de contenido SASB



ANEXOS

ESTÁNDAR GRI / INDICADOR PROPIO	INDICADOR	PÁGINA
CONTENIDO GENERAL		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-1 Detalles organizacionales	4
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	4
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12 - 15
	2-7 Empleados	82 - 96
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	26 - 30
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26 - 30
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	29 - 30
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	16 - 21
	2-28 Afiliación a asociaciones	No se reporta
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22 - 23	
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	18
	3-2 Lista de temas materiales	19 - 21
	3-3 Gestión de los temas materiales	20 - 23
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	61 - 62
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	No se reporta
MATERIALES		
GRI 301: MATERIALES	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	No se reporta
	301-2 Insumos reciclados utilizados	No se reporta
ENERGÍA		
GRI 302: ENERGÍA	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	110 - 112
	302-4 Reducción del consumo energético	110 - 111

AGUA Y EFLUENTES		
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES	303-5 Consumo de agua	110 - 111
RESIDUOS		
GRI 306: RESIDUOS	306-3 Residuos generados	No se reporta
EMPLEO		
GRI 401: EMPLEO	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	83
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	91
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	86 - 91
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	89
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	90
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	90 - 91
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	88
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	86 - 87
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	No se reporta
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	84
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	84 - 85
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	93 - 96
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	No se reporta

ESTÁNDAR SASB	INDICADOR	PÁGINA
SEGURIDAD DE DATOS	FN-CB-230 a.2	No se reporta
	FN-CB-230 a.2	41 - 47
GENERACIÓN DE INCLUSIÓN Y CAPACIDAD FINANCIERAS	FN-CB-240 a.1	100 - 104
	FN-CB-240 a.3	No aplica
	FN-CB-240 a.4	100 - 110
FACTORES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL ANÁLISIS DE CRÉDITO	FN-CB-410 a.1	No se reporta
FACTORES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL ANÁLISIS DE CRÉDITO	FN-CB-410 a.2	No se reporta
ÉTICA EMPRESARIAL	FN-CB-510 a.1	No se reporta
GESTIÓN DEL RIESGO SISTÉMICO	FN-CB-550 a.1	No aplica
	FN-CB-550 a.2	No aplica
PRÁCTICAS DE VENTA RESPONSABLE	FN-CB-270 a.1	No se reporta
	FN-CB-270 a.2	No se reporta
	FN-CB-270 a.3	No se reporta
	FN-CB-270 a.4	No se reporta
	FN-CB-270 a.5	No se reporta



The background is a solid blue color. In the top right and bottom left corners, there are abstract geometric shapes composed of overlapping triangles and polygons in shades of green and white, creating a modern, dynamic feel.

INFORME INTEGRADO
DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

2023

www.credivalores.com.co