Informe de Gestión Sostenible



Estados Financieros **Separados**





Informe de Gestión **Sostenible**



Estados Financieros **Separados**

- Razón Social
 Banco Popular S.A.
- Oficina principal
 Calle 17 No. 7 35.
 Edificio Banco Popular.
- Página web
 www.bancopopular.com.co

$\stackrel{\circ}{\varsigma}$ Redes sociales

- **O** Bcopopular
- **ff** BancoPopular
- **y** Bco_popular
- Bancopopularcol
- in Banco Popular Colombia

Junta Directiva

Principales

Luis Orlando Álvarez Betancur Mauricio Rodríguez Múnera Mauricio Hernando Amador Andrade Gabriel Mesa Zuleta Javier Díaz Molina

Suplentes

Sandra Patricia Solórzano Daza Luz Piedad Rugeles Ardila Germán Michelsen Cuéllar Mauricio Fernández Fernández Diego Fernando Solano Saravia

Órganos de control

Walter Saldaña Vergara **Gerente contralor**

Revisoría fiscal KPMG S.A.S. Representado por Alba Rocío Estupiñán Sandoval.

Dirección General

Carlos Eduardo Upegui Cuartas **Presidente**

Juan Felipe Vásquez Mora Vicepresidente Financiero

Orlando Lemus González

Vicepresidente Jurídico - Secretario General

Luis Fernando Gómez Falla Vicepresidente de Banca de Personas y Pequeñas Empresas

Sergio Restrepo Álvarez Vicepresidente de Banca Empresarial y de Gobierno

Gabriel José Nieto Moyano Vicepresidente de Crédito

Jorge Enrique Jaimes Jaimes Vicepresidente de Operaciones

Nubia Inés Sanabria Nieto Vicepresidente de Experiencia del Talento Humano

Joaquín Eduardo Uribe Franco Vicepresidente de Innovación Empresarial

Ricardo Quijano Rueda **Vicepresidente de Tecnología**

María Paula Wittich Borrero Gerente de Experiencia, Marca y Sostenibilidad

Yibrán Ortegón Botello **Gerente Integral de Riesgos**

Mario Javier Montalvo Sánchez Gerente del Laboratorio Digital ADL del Banco Popular

Tabla de contenido



	Carta del Presidente Acerca de este informe		8 12
1	Sobre el Banco Popular	 El Banco Popular en cifras Filiales del Banco Popular Direccionamiento estratégico Iniciativas y reconocimientos 	16 18 22 28
2	Seamos más	 Gobierno Corporativo Gestión corporativa Talento Humano y Cultura Organizacional 	32 68 98
3	Aportemos más	 Contexto macroeconómico Desempeño económico corporativo Contribución al desarrollo de nuestros clientes Innovación y Transformación Experiencia del cliente 	114 122 136 160 170
4	Aprendamos más	Educación financieraDiversidad e inclusión	180 184
5	Cuidemos más	Ecoeficiencia y huella de carbonoCadena de suministro	190 204
	Índice de contenido del (GRI	206

Estados Financieros

	el Revisor Fiscal	217
	ón de Estados Financieros Separados	23
	nancieros Separados	23
Notas a los	s Estados Financieros Separados	24:
• Nota 1	Entidad reportante	243
• Nota 2	Bases de preparación de los estados financieros separados y resumen de las principales políticas contables significativas	245
• Nota 3	Juicios y estimados contables en la aplicación de las políticas contables	283
• Nota 4	Administración y gestión de riesgo	284
• Nota 5	Estimación de valores razonables	309
• Nota 6	Efectivo y equivalentes de efectivo	321
• Nota 7	Activos financieros de inversión	324
• Nota 8	Instrumentos financieros derivados de negociación	330
• Nota 9	Cartera de créditos y leasing financiero, neto	331
• Nota 10	Otras cuentas por cobrar, neto	335
• Nota 11	Inversiones en compañías subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, neto	337
• Nota 12	Operaciones conjuntas	344
• Nota 13	Activos tangibles, neto	346
• Nota 14	Activos intangibles, neto	352
• Nota 15	Impuesto a las ganancias	354
• Nota 16	Otros activos	360
• Nota 17	Pasivos financieros a costo amortizado – depósitos de clientes	361
• Nota 18	Pasivos financieros a costo amortizado – obligaciones financieras	363
• Nota 19	Provisiones para contingencias legales y otras provisiones	371
• Nota 20	Cuentas por pagar y otros pasivos	372
• Nota 21	Beneficios de empleados	374
• Nota 22	Patrimonio	378
• Nota 23	Compromisos y contingencias	380
• Nota 24	Manejo de capital adecuado	382
• Nota 25	Ingresos y gastos por comisiones y honorarios	384
• Nota 26	Otros ingresos y gastos	385
• Nota 27	Partes relacionadas	388
• Nota 28	Aprobación de estados financieros	391
• Nota 29	Hechos posteriores	391
Informa (Grupo Empresarial Sarmiento Angulo (GESA)	30.





Carta del Presidente

Avanzamos en nuestro propósito de ser una empresa sostenible

En medio de un entorno cambiante y exigente que nos ha enfrentado a nuevos desafíos y retos en un mercado cada vez más competitivo, nuestra organización ha focalizado sus esfuerzos en continuar su camino hacia una transformación integral que nos ha permitido adaptarnos al contexto y responder rápidamente a esas exigencias, evidenciando así el compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés y la satisfacción de sus expectativas, requerimientos y necesidades, haciendo honor a nuestro propósito de ser una empresa sostenible que crea experiencias que transforman positivamente la vida de las personas.

En ese orden de ideas, me complace presentar a ustedes el Informe de Gestión Sostenible, el cual refleja los resultados de este proceso en todos los frentes, partiendo de nuestras prioridades estratégicas:

Banco con experiencias positivas

- Atendemos más de 1.1 millones de clientes, principalmente a adultos mayores, educadores, personal de la fuerza pública y trabajadores formales, de los cuales, en el último año, logramos la vinculación de 50.000 nuevos clientes.
- Las operaciones del Banco en este período permitieron apalancar a más de 2.800 empresas en múltiples sectores de la economía, relacionados especialmente con las áreas de servicios, industria y comercio.
- Continuamos trabajando para transformar positivamente la vida de nuestros clientes, buscando mejorar los resultados de nuestra operación, con mejoras en el Índice de Satisfacción Neto, INS 2022 que tuvo una valoración que ya se acerca al 74%. Lo anterior gracias a las mejoras de atención y servicio implementadas por parte del equipo humano y tecnológico del banco, que desarrolló nuevos mecanismos para facilitar el acceso a la oferta de valor de nuestra entidad.

Banco digital ágil y fácil

A partir de nuestra migración a la nueva versión de Banca Móvil hemos logrado incorporar a casi un tercio de nuestros clientes a los medios digitales.

Hemos fortalecido nuestra oferta de servicios digitales, en aspectos altamente valorados por nuestros usuarios, como son facilidad de uso, simplificación de procesos y servicios transaccionales basados en medios digitales seguros para operaciones financieras.

La digitalización de procesos nos ha permitido optimizar los tiempos de respuesta para que nuestros clientes puedan acceder a los diferentes productos, como tarjeta de crédito, libre destino y nuestro producto estrella, Presta Ya, perteneciente al portafolio de Libranzas. Los trámites que antes tomaban días ahora los hacemos en minutos.

7.600 usuarios fueron vinculados al Portal Empresarial, cuya tasa de uso aumentó en un 94% durante este último año.

Banco que convierte las interacciones y el conocimiento de sus clientes en reconocimiento y generación de valor

El fortalecimiento de capacidades en gestión y analítica de datos, ha aumentado nuestro conocimiento de las condiciones de mercado y de las necesidades de nuestros clientes en escenarios cada vez más retadores en la economía nacional y mundial. Este esfuerzo, ha sido trasladado a nuestros procesos operativos y a los servicios ofrecidos por el banco, buscando aumentar la satisfacción y confianza de nuestros clientes.

Banco de precio justo que comparte valor como recompensa a la reciprocidad de sus clientes

El programa de fortalecimiento empresarial desarrollado por El Banco Popular, en alianza con Elevate Business, impulsó a 200 pymes, incluyendo asesorías personalizadas para mejorar la gestión de sus negocios y la implementación de buenas prácticas. Lo anterior, permitió mejorar en un 92% los índices de satisfacción de sus clientes, incremento del 10% en sus ventas y del 19% en sus utilidades, siendo este un reflejo del impacto positivo generado en la relación con nuestros clientes.

Banco con excelente salud organizacional

En 2022, el Banco Popular ocupó el noveno puesto entre las mejores empresas para trabajar en Colombia, según el ranking de Great Place to Work para la categoría grandes empresas, y el décimo puesto en el ranking de Great Place to Work Mujeres, gracias a que es una organización que brinda oportunidades de crecimiento para las mujeres por medio de políticas de inclusión, reconocimiento, formación y desarrollo.

En el año 2022, el Banco Popular recibió la renovación de su Certificación como Empresa Friendly Biz, otorgada por la Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia (CCLGBTCO) y la firma auditora Future Builders. Esta certificación refleja el compromiso de la organización con la implementación de buenas prácticas de diversidad e inclusión y la consolidación de ambientes que promueven la seguridad y el bienestar de las personas en sus interacciones con el Banco Popular.

Banco sostenible

Gracias a la implementación de nuevas tecnologías y al uso eficiente de los recursos, hemos logrado una disminución del 6% en el consumo de agua y energía en las oficinas del Banco, y una reducción del 12% en el consumo de papel.

Comprometidos con nuestra gestión ambiental, en el año 2022 compensamos la huella de carbono corporativa, a través de la alianza entre Banco Popular y la organización especializada en Restauración Ecológica, Amazonía Emprende, a través de la cual se realizó la siembra de 3.316 árboles en el proyecto "Escuela Bosque", en el departamento del Caquetá, una de las zonas con mayor deforestación del país.

Banco eficiente y excelente administrando sus riesgos

En el entorno económico nacional, las variables exógenas como la inflación, la devaluación, y el consecuente aumento en las tasas de intervención del Banco de la República, impactaron los costos del Banco y esto a su vez tuvo incidencia en el desempeño económico de la organización, con una disminución respecto al año anterior. Frente a estas circunstancias el Banco ha tomado las medidas necesarias para recuperar sus niveles habituales de rentabilidad.

El Banco Popular tiene un norte y un propósito definido y se está trabajando para sobrepasar con fuerza y determinación la coyuntura actual, para que permita retomar la participación de mercado histórica de la entidad.

La suma de acciones emprendidas en los últimos años y la decidida voluntad de nuestro equipo humano, nos llenan de emoción y expectativa frente a un futuro promisorio, en el que el Banco Popular seguirá siendo un referente en servicios financieros hacia grupos especiales de la sociedad, para los cuales diseñamos y adaptamos nuestros medios tecnológicos y los esquemas de operación, alineándonos a las necesidades de nuestros clientes y demás grupos de interés.



Carlos Eduardo Upegui Cuartas

Presidente

Acerca de este informe

[GRI 2-2; 2-3; 2-4]

El Informe de gestión sostenible del Banco Popular presenta a sus grupos de interés los avances y resultados de la gestión realizada en el año 2022 frente a sus principales asuntos de gobierno corporativo, económicos, sociales y ambientales.

El marco de reporte de este *Informe* está alineado con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI)¹, edición 2021, como guía de reporte de sostenibilidad. De igual manera, considera los requerimientos del Código de Comercio, las recomendaciones de Mejores Prácticas Corporativas de Código País, los lineamientos de la Circular Externa 012 de 2022 — expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)— y los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los bancos comerciales.

Este Informe de gestión está estructurado en cinco grandes capítulos. En el primero se presentan la organización y sus principales cifras, y los cuatro capítulos siguientes corresponden a los frentes estratégicos del Modelo de Sostenibilidad del Banco Popular: "Seamos más", "Aportemos más", "Aprendamos más" y "Cuidemos más". Dicha estructura permite visualizar la forma en que la organización genera valor a sus grupos de interés y contribuye al desarrollo del país. Así mismo, se revelan los estados financieros del Banco en la segunda sección del documento, la cual incluye el informe del revisor fiscal, la certificación de los estados financieros separados y las notas contables.

La información financiera incluida en este documento se ha preparado de acuerdo con las Normas Colombianas de Información Financiera (NCIF), promulgadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su sigla en inglés), así como según las interpretaciones emitidas por el International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC). Dicha información está expresada en millones de pesos colombianos (COP).

Si desea conocer más sobre este *Informe* o tiene alguna inquietud frente a la información presentada, se puede comunicar con la *Oficina de Relación con el Accionista e Inversionista* en la página web del Banco o al correo electrónico sostenibilidad@bancopopular.com.co.

¹ El Banco Popular ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022.



Sobre el Banco Popular [GRI 2-1; 2-6] [CE9-14]

El Banco Popular S.A. es una sociedad comercial anónima colombiana, de carácter privado, con una trayectoria de más de 70 años en el mercado financiero, a lo largo de los cuales ha estado comprometida con brindar apoyo y acompañamiento financiero a todos sus clientes para ayudarlos a alcanzar sus propósitos. El Banco forma parte del Conglomerado Financiero Aval, uno de los grupos financieros más representativos de Colombia, así como uno de los grupos bancarios líderes en Centroamérica por nivel de activos.

El Banco Popular se ha consolidado como una organización centrada en el cliente, que construye confianza, comparte conocimiento, desarrolla su talento humano y genera espacios de innovación y transformación. Estas características le han permitido ofrecer una gran oferta de valor, dirigida a sus clientes, en los segmentos de Banca Personas, Pequeña y Mediana Empresa (Pyme), Empresarial y Gobierno. Así, la entidad ha construido su liderazgo en la atención de pensionados, educadores, trabajadores formales y fuerza pública, además de que ha edificado una relación sólida con las entidades públicas y privadas del país.

De esta manera, el Banco, apalancado en su modelo de negocio y la estrategia 2025, sigue trabajando para honrar su propósito de ser una empresa sostenible, que crea experiencias que transforman positivamente la vida de las personas y así, continuar siendo elegido, querido y recomendado por la gente

En el mes de septiembre de 2022, la organización recibió las siguientes calificaciones de riesgo por parte de BRC Standard & Poor's y Value & Risk Rating:

- AAA (Triple A), con perspectiva estable a la deuda a largo plazo.
- BRC 1+ (uno más) y VrR 1+ (uno más) a la deuda a corto plazo.
- AAA para bonos ordinarios y AA+ para los bonos subordinados, por BRC Standard & Poor's.





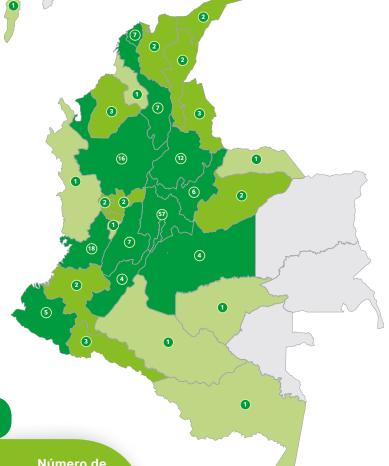
El Banco Popular en cifras

La organización tiene presencia de canales de atención físicos en 29 departamentos de Colombia para prestar sus servicios financieros. Adicionalmente, el Banco cuenta con canales digitales que permiten garantizar el acceso a sus servicios en cualquier lugar con conexión a internet.



Presencia nacional por departamentos

4 o más oficinas. Entre 2 y 3 oficinas. 1 oficina. No cuenta con oficina.



Canales físicos por regional

Regionales	Número de oficinas	Número de cajeros automáticos	Número de corresponsales bancarios
Bogotá y Pyme	50	176	36
Noroccidente	46	166	26
Occidente	40	194	14
Suroriente	53	157	27
Total	189	693	103







Más de 3.600 empleos generados

Hombres



61% **Mujeres**



Composición de la cartera bruta

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

16.377.261 Cartera de consumo **Cartera comercial** 7.097.436 Cartera de vivienda 1.037.595 **Leasing financiero** 408.117 Cartera de microcrédito \$ 1.705 Repos e interbancarios \$ 9.653

Total

\$ 24.931.767







1.2 | Filiales

El Banco Popular cuenta con dos filiales, Alpopular - Almacén General de Depósitos S.A. y Fiduciaria Popular S.A., sobre las cuales se presenta una reseña, al igual que sus principales cifras y resultados 2022.



alpopular

Logística Especializada

El Almacén General de Depósito S.A. (Alpopular) es una compañía con cobertura nacional que desarrolla su actividad social como integrador logístico y gestor documental con estándares especializados, certificado en ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO 45001, IQNET y BASC, certificado como operador económico autorizado (OEA) y vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Alpopular tiene presencia en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Buenaventura, Cartagena, Ipiales, Cúcuta y Villavicencio, ciudades donde ofrece soluciones en logística especializada en agenciamiento aduanero (importación, exportación y tránsito aduanero), almacenamiento de mercancías, servicios especializados de inventarios e integración estratégica de transporte de carga. Así mismo, presta servicios especializados en gestión documental física y electrónica, consultoría especializada en elaboración de instrumentos archivísticos, software de gestión de información, digitalización, organización, transporte y almacenamiento de documentos físicos y en la nube.

Para desarrollar sus operaciones cuenta con más de 20 plataformas físicas, con una capacidad de más de 40 mil posiciones de estantería para almacenamiento de mercancía, 1,7 millones para almacenamiento de cajas X-300.

En el uso de plataformas tecnológicas para prestar servicios especializados en gestión documental física y electrónica, la gestión de Alpopular se enfoca en el aplicativo Docuware, de esta manera, ofrece beneficios funcionales a los clientes, así como en logística especializada con la adopción de la solución LAB-WMS, que apalanca el crecimiento de la oferta de servicios.

Principales cifras



Más de **900** clientes

en los sectores financiero, público, industrial, agropecuario, minero-energético, educativo, automotor, químico, de telecomunicaciones, de salud, entre otros.



97% fue el nivel de servicio promedio en el año 2022.



74% en el NPS (Net Promoter Score).



Ejecución de más de 75 mil operaciones de logística,

cerca de 3 mil

operaciones de comercio exterior y 42 millones de operaciones físicas y electrónicas de gestión documental.





Equipo de trabajo conformado por

506 empleados directos con presencia en 10 sucursales a lo largo y ancho del territorio nacional.



Para atender los proyectos cuenta con 320 empleados mediante vinculación temporal.



Durante el 2022 se realizaron

253 entrenamientos a colaboradores, para un promedio mensual de 252 personas capacitadas.

Al ver los resultados obtenidos durante el año, se aprecia que Alpopular tuvo una utilidad neta de \$3.300 millones y que sus ingresos crecieron en un 12 % frente al año anterior. Por otra parte, las cifras del activo, pasivo y patrimonio presentan cada uno una variación del 10 %, comparadas con las del año 2021.

En esta vigencia, Alpopular recibió la acreditación como operador económico autorizado (OEA) para el tipo de usuario agencia de aduanas en la categoría seguridad y facilitación, al igual que la certificación ISO/IEC 27001:2013 en seguridad de la información para la prestación del servicio de gestión documental.





La Fiduciaria Popular (Fidupopular) se creó en agosto de 1991 como una entidad de servicios financieros, sujeta a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). La organización celebra, desarrolla y ejecuta contratos de fiducia mercantil, fiducia pública y encargos fiduciarios; además, administra un fondo voluntario de pensiones y tres fondos de inversión colectiva.

Fidupopular ofrece un portafolio de productos que permite lograr las metas de ahorro e inversión de sus clientes, así como brindar soporte operativo en la gestión de sus proyectos.

En todas sus oficinas, ubicadas en las ciudades de Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Cali, Neiva, Popayán, Medellín, Ibagué, Montería, Magangué y Soledad, la fiduciaria brinda un servicio cercano, profesional y de alta calidad, el cual se ha reforzado a través del proyecto "+ Impacto", en el que se implementaron herramientas tecnológicas que contribuyeron a la eficiencia operativa de Fidupopular. Esto produjo, a su vez, mejores tiempos de respuesta a los clientes y generó, por consiguiente, experiencias positivas en el servicio.

Con respecto a la situación financiera de la fiduciaria al 31 de diciembre de 2022, se registran activos por un valor total de más de COP 55 mil millones, y pasivos por cerca de COP 5 mil millones, resultado que representa un crecimiento del 5 % frente al año anterior. Fidupopular cierra el año con un patrimonio cercano a los COP 50 mil millones en 2022.

Por otra parte, consciente del papel que desempeña en el sector, Fidupopular reconoce que ser parte activa del ecosistema del sector fiduciario es fundamental, pues le permite estar a la vanguardia del mercado y mantener capacitados e informados a sus colaboradores para ofrecer la mejor asesoría y servicio a sus clientes. Por

esta razón, la organización es parte de la Asociación de Fiduciarias (Asofiduciarias) y de sus grupos de apoyo técnico, a través de los cuales se discuten los aspectos que puedan impactar al sector y, a su vez, a sus públicos de interés.

Finalmente, cabe destacar que en el año 2022 la compañía ha implementado iniciativas con propósito ambiental e impacto positivo, como la instalación de puntos ecológicos, cambio de iluminación a LED en diferentes áreas y algunas intervenciones físicas y adecuaciones de puestos de trabajo, que mejoraron las condiciones de espacio y ambiente de trabajo para los colaboradores, conforme al programa de mantenimientos definido.

Principales cifras

Más de 9.500 clientes, de los cuales cerca del 92 % se encuentran segmentados en los fondos de inversión colectiva y otro 7% en negocios fiduciarios que forman parte de diversos sectores de la economía, tales como financiero, público, industrial, comercial, agropecuario, minero-energético, educativo, automotor, químico, de telecomunicaciones, de la salud, de la construcción, de infraestructura y transporte, de servicios públicos y de la cultura.



77 %

en el índice neto de satisfacción (INS), bastante mejor que el 60 % obtenido en el año 2021, lo cual refleja el compromiso de Fidupopular con sus clientes.



Equipo de trabajo conformado por

252 empleados distribuidos en los diferentes niveles de la organización.



• Más de cop 600.000 millones administrados en fondos de inversión colectiva (FIC).

• Más de COP 35.000 millones administrados en el fondo voluntario de pensiones.



• Inversión de 415 horas totales de capacitación en 2022. El indicador de cumplimiento del Plan Anual de Capacitación fue del 84 % en la Escuela de Fortalecimiento de Competencias, superando en 4 % la meta establecida para el 2022.



Reconocimientos

En el año 2022, Fidupopular obtuvo el galardón otorgado al Fondo de Inversión Colectiva (FIC) Rentar 30, producto que se consolidó como el mejor fondo de la categoría "Renta fija pesos de corto plazo", según el reconocimiento otorgado en los premios Prixtar, que destacan la excelencia en la inversión.

Este logro se complementa con la ratificación de la máxima calificación en "Riesgo de crédito" para el FIC Rentar 30, otorgada por Value & Risk Rating en marzo de 2022. Con estos reconocimientos, la organización afianza sus esfuerzos en ser una fiduciaria que crea experiencias para transformar positivamente la vida de sus clientes.

1.3

Direccionamiento estratégico

Propósito principal

Ser una empresa sostenible que crea experiencias que transforman positivamente la vida de las personas.

Visión

Ser elegidos, queridos y recomendados por nuestra gente.



El Banco Popular ha definido siete prioridades estratégicas, con las cuales busca continuar transformando positivamente la vida de las personas.

Servicio con actitud positiva

Vivir una cultura basada en el positivismo que se refleje en las actitudes y acciones del equipo humano, para que, con empatía, disposición y proactividad, el Banco genere experiencias que agreguen valor y fortalezcan en el tiempo su vínculo con los clientes mediante soluciones fáciles, oportunas y efectivas.



Banco en el bolsillo

Facilitar a los clientes las interacciones con el Banco y con aquellos ecosistemas que les generan valor, por medio de capacidades digitales y de una experiencia extraordinaria.



Banco inteligente

Integrar y complementar la oferta de valor de los grupos de interés a partir de sus interacciones, relaciones y entorno, para la toma de decisiones oportunas, inteligentes e integradas en los diferentes niveles de la organización.



4 Valor compartido

Distribuir con los grupos de interés los beneficios cuantificables que se obtienen de su relación con el Banco para construir relaciones a largo plazo.



5. Sostenibilidad

Contribuir a hacer un mejor país dejando huella positiva para el mañana, e impulsando proyectos sostenibles que generen valor a los clientes y rentabilidad para el negocio.



Eficiencia y riesgo controlado

Automatizar y digitalizar punta a punta los procesos internos del Banco, garantizando un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad y generando experiencias positivas a la gente.

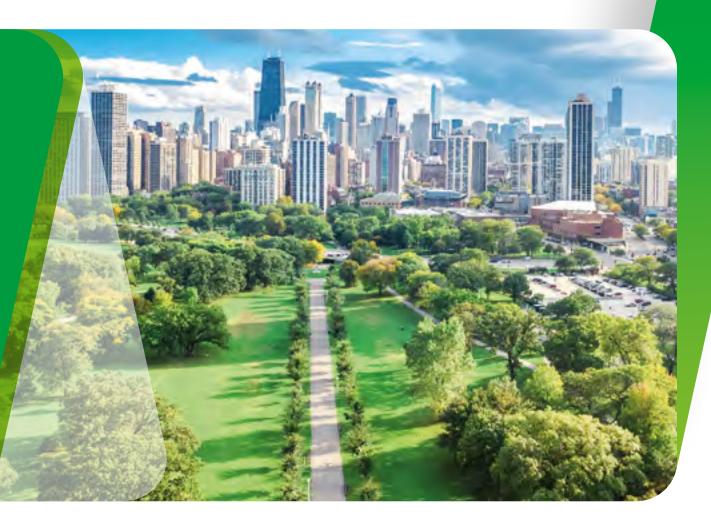


Salud organizacional

Capacidad para alinearse, ejecutar y renovarse más rápidamente que sus competidores, asegurando una experiencia de trabajo memorable con el objeto de poder mantener resultados excelentes a lo largo del tiempo.



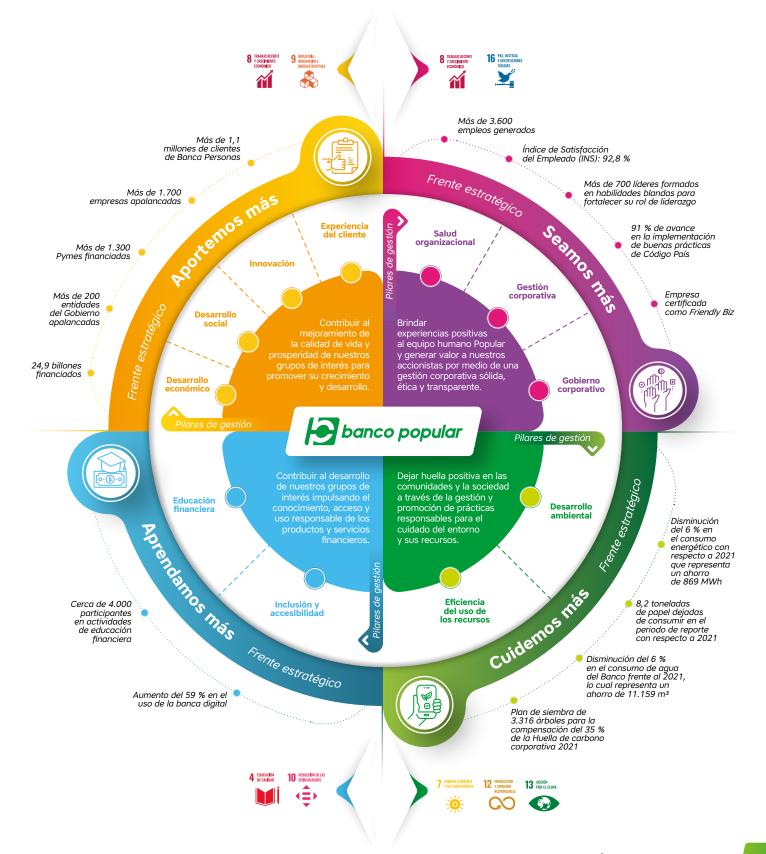
Estrategia de sostenibilidad



El Banco Popular ha integrado la sostenibilidad en su propósito principal y en la estrategia 2025 para consolidar su compromiso con el desarrollo sostenible del país a través de la prestación de servicios financieros que apalancan el crecimiento económico, así como el bienestar de las personas y las organizaciones en los territorios donde la entidad tiene presencia. En este contexto, la organización ha desarrollado su estrategia de sostenibilidad con un modelo de gestión en el que se contemplan cuatro frentes estratégicos, desde los cuales se abordan los asuntos materiales para el Banco y sus grupos de interés: "Seamos más", "Cuidemos más", "Aprendamos más" y "Aportemos más". Este modelo se construyó a partir del análisis de materialidad del año 2020, el cual se actualizó en el año 2022, en el marco de la doble materialidad. A continuación, se presenta el proceso de construcción y actualización del modelo.

Modelo de sostenibilidad

[GRI 3-3]



Análisis de doble materialidad



La evolución de los estándares de sostenibilidad ha permitido a las organizaciones conocer y profundizar en sus aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde la actividad económica que realizan v el contexto en el que operan. En este sentido, la doble materialidad se ha constituido como un marco de análisis de gran relevancia en el marco de la sostenibilidad empresarial, pues permite entender tanto los impactos que la organización genera en el entorno, como los impactos que el entorno puede tener en el desarrollo y la operación del negocio y su generación de valor.

En este orden de ideas, el Banco Popular llevó a cabo el ejercicio de doble materialidad con los siguientes pasos. En primer lugar, se revisaron los avances del Modelo de Sostenibilidad, con los principales logros alcanzados en los dos años de su implementación. junto a los documentos estratégicos consolidados en el plano interno y el marco normativo asociado.

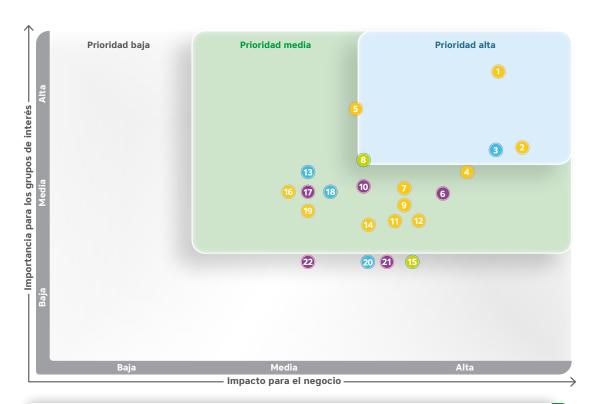
En segundo término, se llevaron a cabo la revisión y la alineación de estándares de sostenibilidad aplicables, con el objeto de actualizar la lista de temas relevantes

en materia de sostenibilidad; para esto se analizaron marcos de reporte como Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por su sigla en inglés), el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones y las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Esto permitió identificar asuntos relevantes desde las perspectivas económica, social, ambiental v de gobierno corporativo.

En tercer lugar, se realizó un proceso de diálogo con los grupos de interés para conocer y actualizar sus expectativas hacia el Banco y sus puntos de vista frente a los asuntos relevantes, identificados desde la perspectiva de la doble materialidad. Para este fin, se efectuaron 20 entrevistas con grupos de interés.

Finalmente, se consolidaron los resultados del proceso de análisis y se priorizaron los asuntos relevantes, de conformidad con los criterios propuestos en el marco de la doble materialidad; se presentaron los siguientes resultados, validados por los grupos de interés.

Matriz de doble materialidad



Asuntos relevantes con prioridad alta, media y baja



- 1. Relacionamiento con grupos de interés
- Gestión de la innovación
- 4. Transformación
- 5 Líneas, productos y servicios sostenibles
- 7. Estrategia de negocio9. Gestión de las relaciones con los clientes
- 11. Calidad de los productos v servicios
- 12. Digitalización 14. Finanzas sostenibles
- 16. Eficiencia 19. Construcción sostenible

Ambiental

- 8. Estrategia climática
- 15. Oportunidades relacionadas con el clima



- Prácticas laborales
- 13. Desarrollo del capital humano
- 18. Inclusión financiera
- 20. Atracción y retención del talento



Gobernanza[°]

- 6. Gestión del Entorno Legal y Regulatorio
- 10. Gobierno Corporativo
- **17.** Gestión de riesgos y crisis
- 21. Ética del negocio
- 22. Gestión de la cadena de suministro

Esta priorización permitió identificar los asuntos de alta prioridad para integrar y actualizar el Modelo de Sostenibilidad. Es así como se estructuraron los resultados del análisis, con base en los cuales se construye este Informe de gestión sostenible, en el que cada uno de los asuntos materiales se aborda en los frentes estratégicos respectivos.

1.4 Iniciativas y reconocimientos

Iniciativas externas



Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria)

Asobancaria es el gremio representativo del sector financiero colombiano, desde el cual se lideran acciones para promover y mantener la confianza del público en este sector, se prestan servicios de apoyo que se puedan desarrollar eficientemente de manera colectiva y se coadyuva a la continua modernización del sector financiero. El Banco forma parte de esta asociación y participa activamente tanto en sus comités técnicos como en sus grupos de trabajo.



Protocolo Verde

El Protocolo Verde es un acuerdo suscrito entre el Gobierno nacional y el sector financiero colombiano, el cual se renovó en el año 2022 para la vigencia 2022-2027. En este acuerdo se establecen compromisos de ambas partes para facilitar la convergencia de esfuerzos y establecer la hoja de ruta para contribuir al desarrollo sostenible y la agenda climática en el país. En la renovación del Protocolo Verde se establecen cinco líneas de trabajo, relacionadas con la oferta de productos y servicios financieros sostenibles, la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el desarrollo de buenas prácticas ambientales para la gestión eficiente de los recursos, la divulgación de asuntos ambientales en los reportes de sostenibilidad y la gestión integral del cambio climático. En el marco del IV Congreso de Sostenibilidad de Asobancaria, celebrado en el año 2022, el Banco Popular renovó su compromiso con este protocolo, al cual está adherido desde el año 2017.



Colombia Fintech

Esta asociación agrupa empresas del ecosistema de innovación financiera de Colombia, con el propósito de dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales con estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional que se dirigen a la inversión, el talento y la inclusión financiera digital. El Banco Popular se encuentra afiliado a Colombia Fintech desde junio de 2021.



Principios de Banca Responsable

El Banco Popular se adhirió a los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), desde la cual la organización se ha comprometido con la implementación de los seis principios:

- Alineación de la estrategia corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Medición del impacto y fijación de objetivos.
- Clientes y usuarios.
- Gestión de grupos de interés.
- Gobernanza y cultura.
- Transparencia y responsabilidad.

En este sentido, el Banco avanzó durante el año 2022 en el proceso de medición de impacto de sus operaciones financieras y su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El reporte de este avance se hace en la página web del Banco:

https://www.bancopopular.com.co/wps/portal/bancopopular/inicio/para-ti/sostenibilidad/informe-de-gestion-v-sostenibilidad

Reconocimientos



Great Place to Work

El Banco Popular cuenta con la certificación como un Gran Lugar para Trabajar gracias a los resultados obtenidos frente a la cultura y el ambiente de trabajo evaluados con la metodología del Great Place to Work Institute.



Great Place to Work para mujeres

El Banco Popular recibió este reconocimiento, el cual hace honor a una empresa justa, equitativa e incluyente, que valora y aporta al empoderamiento de las mujeres. Para el Banco, es un orgullo estar certificado por Great Place to Work como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia para las mujeres, en el año 2022.



Empresa Friendly Biz

En el año 2022, el Banco Popular recibió la renovación de su Certificación como Empresa Friendly Biz, otorgada por la Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia (CCLGBTCO) y la firma auditora Future Builders. Esta certificación refleja el compromiso de la organización con la implementación de prácticas para el reconocimiento y la protección de los derechos humanos, en la consolidación de ambientes que promueven la seguridad y el bienestar de todas las personas en sus interacciones con el Banco.

Seamos más





El poder de inspirar es esencial para fortalecer la cultura del Banco Popular y brindar experiencias positivas a todos los grupos de interés de la organización. Por este motivo, en el frente estratégico "Seamos más" se generan acciones para consolidar una gestión corporativa sólida, ética, transparente y ágil, que apalanque la construcción de confianza y bienestar en el desarrollo del propósito principal del Banco.

De esta manera, en el año 2022 se han logrado resultados importantes en cada uno de los pilares que conforman este frente, aportando no solo a la ejecución de la estrategia 2025, sino también al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tal como se presenta a continuación.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contenido del capítulo

2.1. Gobierno corporativo

16.4.

2.2. Gestión corporativa

16.5.

16.6.

2.3. Talento humano y cultura organizacional

2.1 Gobierno corporativo



Informe de **gobierno corporativo** enero-diciembre de 2022

A continuación, se presenta el informe a la Asamblea General de Accionistas, correspondiente al año 2022, con el propósito de brindar información oportuna, completa y veraz a los inversionistas y al mercado en general, sobre el Gobierno Corporativo del Banco. Lo anterior de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto 151 de 2021, la Circular Externa 012 de 2022 (emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, que lo reglamenta), así como las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas - Código País, contenidas en la Circular Externa 028 de 2014, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC).

El Informe de gobierno corporativo, correspondiente al año 2022, una vez presentado ante los comités de Gobierno Corporativo y Auditoría, a la Junta Directiva y Asamblea General de Accionistas, se publicará en la página web del Banco, y también como información relevante en la página web de la SFC.

Estructura de la propiedad

El capital del Banco al cierre de diciembre de 2022 está representado en un total de 7.725'326.503 acciones ordinarias en circulación, de valor nominal de \$10,00 pesos cada una, de las cuales 7.621'941.403 acciones, que representan un 98,66% del capital social de la Entidad, se encuentran en poder de accionistas particulares y 103'385.100 acciones, que representan un 1,34 % del capital social de la Entidad, se encuentran en poder de algunos departamentos, municipios y otras entidades oficiales.

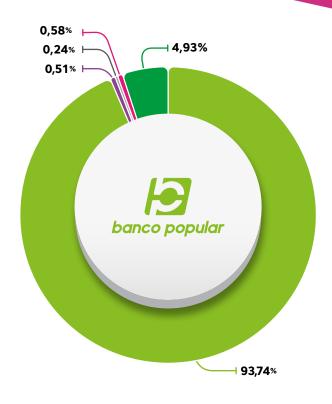
Al mencionado cierre, el accionista Grupo Aval Acciones y Valores S.A. posee una participación significativa del 93,74 % en el capital del Banco, siendo la sociedad matriz del Banco y holding financiero del Conglomerado Financiero Aval.

Participación accionaria Banco Popular

>	Grupo Aval	93,74%
>	Departamentos	0,51%
>	Municipios	0,24%
>	Otras entidades oficiales	0,58%
>	Otras particulares con menor participación	4,93%

Los miembros de la Junta Directiva del Banco, directa o indirectamente, no poseen acciones del Banco Popular, y no se presentaron durante 2022 negociaciones de acciones en las que formaran parte los miembros de la Junta Directiva, de la alta gerencia y demás administradores del Banco





En el periodo evaluado no se presentó acuerdo alguno entre accionistas del Banco y no se registraron acciones propias en poder de esta Entidad.

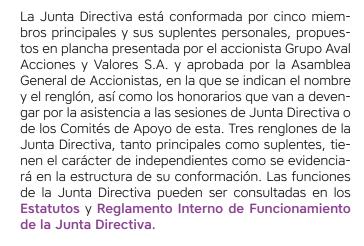
INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Seamos más







[GRI 2-9;2-10] [CE26] [CE27]



La Asamblea General de Accionistas, en cumplimiento de las normas legales y estatutarias, ha adoptado lineamientos por medio de la **Política de Nombramiento** y Remuneración de la Junta Directiva, con el fin de revisar la idoneidad, el perfil profesional y la experiencia de cada uno de sus miembros. La posesión de los directores es autorizada por la Superintendencia Financiera, entidad que emite su conformidad para la respectiva posesión, con base en la información suministrada por el Banco. Después de elegida la Junta Directiva por la Asamblea General de Accionistas, el 18 de marzo del 2022, la Superintendencia Financiera autorizó la posesión de los directores designados. Los documentos soporte, entre estos la hoja de vida, reposan en los archivos de la Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General del Banco.



La siguiente es la conformación de la Junta Directiva del Banco:



Luis Orlando Álvarez Betancur

Primer rengión principal
Miembro independiente
Desde 1998

Administrador de Negocios de la Universidad EAFIT, con máster en Administración del Instituto Tecnológico de Monterrey (México), y especialización en Gerencia de la Universidad de los Andes.

De su experiencia laboral, se destaca que fue Vicepresidente Financiero de Cadenalco, Vicepresidente Financiero de Chaid Neme Hermanos, delegado de Presidencia de Bancoquia, Medellín y segundo Vicepresidente de Bancoquia, Bogotá, Gerente Financiero del Grupo Agenciauto, Medellín, así como Director Académico de la Universidad EAFIT de Medellín. Perteneció a las Juntas Directivas de Nacional de Seguros, Arfisa, Seyco Estradas Bogotá y, Fiduciaria Fiducor. Actualmente, se desempeña como consultor independiente, y es miembro de Junta de la Asociación de Correcaminos y Fundación Plan Internacional.

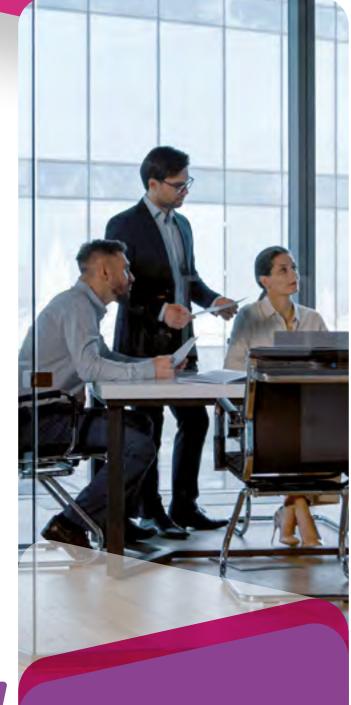


Sandra Patricia Solórzano Daza

Primer renglón suplente

Miembro independiente Desde 2017

Matemática con especialización en Actuaría de la Universidad Nacional de Colombia, y Master of Business Administration (MBA) de la Universidad de los Andes. A lo largo de su destacada trayectoria profesional ha sido Presidente de BBVA Seguros Colombia y BBVA Seguros de Vida Colombia, así como miembro de la Junta Directiva de BBVA Valores Colombia S.A., Comisionista de Bolsa - BBVA Valores. Actualmente, se desempeña como Presidente de Seguros Alfa S.A. y Seguros de Vida Alfa S.A. y pertenece a la Junta Directiva de la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda) y de Promigas S.A. ESP empresa transportadora y distribuidora de gas natural.



Seamos más



José Mauricio Rodríguez Múnera

Segundo rengión principal

Miembro independiente

Desde 2019

Administrador de Empresas del Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA). De su trayectoria se destaca que fue Vicepresidente de Medios de Casa Editorial El Tiempo, Fundador y Director del Diario Económico Portafolio, rector del CESA, Embajador de Colombia en el Reino Unido, asesor del Alcalde Mayor de Bogotá, así como miembro de las Juntas Directivas de Casa Luker, Grupo Aval Acciones v Valores v de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP Telefónica Colombia. Es docente de Liderazgo en la Universidad Externado de Colombia. Actualmente preside la Junta Directiva de Latam Colombia, es integrante del Consejo Directivo de la Fundación Compaz y de la junta asesora de la consultora Kearnev.



Luz Piedad Rugeles Ardila

Segundo rengión suplente
Miembro independiente
Desde 2008

Abogada de la Universidad Externado de Colombia, con especializaciones en derecho comercial y derecho financiero y bursátil de la misma universidad. Tiene una vasta experiencia como consultora iurídica en mercado de capitales, derecho comercial y derecho financiero como abogada independiente y con la firma López Montealegre. Fue asesora jurídica y Superintendente Delegada de la Superintendencia de Valores (hov Superintendencia Financiera), coordinadora de la especialización en Derecho Financiero de la Universidad Externado de Colombia y jefe de Representación Externa de la División de Cobranzas Personas Jurídicas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).



Mauricio Hernando Amador Andrade

Tercer rengión principal

Miembro independiente

Desde 2002

Administrador de empresas de la Universidad Javeriana con especializaciones en Análisis Financiero de Chase Manhattan Bank – Banco del Comercio, así como en Alta Gerencia de la Universidad Externado de Colombia y en el Programa Desarrollo Directivo de INALDE Business School de la Universidad de la Sabana.

De su amplia trayectoria se destaca que fue Vicepresidente Financiero de Liberty Seguros de Vida, de Latinoamericana de Seguros de Titularizadora Colombiana, y de Seguros del Comercio, Presidente de Pensiones y Cesantías Santander, de Davivir, y de Leasing del Comercio, Coordinador de Convenios Internacionales del Banco de la República. así como Gerente Regional, Asistente de Vicepresidencia y Subdirector Internacional del Banco del Comercio. Fue miembro de las Juntas Directivas de Fondos y Pensiones Protección, AFP Capital de Chile. Empresa de Teléfonos de Bogotá, Fiduciaria Davivienda y Corfitolima. Se desempeña como consultor financiero independiente y es miembro del Comité de Riesgos de Porvenir, y asesor de la Junta Directiva de la Fiduciaria Popular. También es profesor de Posgrado y Maestría en Seguridad Social de la Universidad Externado y miembro del equipo de investigación de la misma.



Germán Michelsen Cuéllar

Tercer renglón suplente

Miembro independiente Desde 2018

Economista de la Universidad Javeriana. Ha participado en el Programa de Alta Gerencia de la Universidad de los Andes. Se destaca su experiencia en el Banco de Bogotá durante 44 años en cargos como Vicepresidente del Banco de Bogotá Trust Co, Vicepresidente Asistente de la División Internacional, Gerente de la Agencia del Banco de Bogotá Nueva York, Vicepresidente de Créditos Especiales, Vicepresidente Empresarial. Vicepresidente de Internacional v Tesorería, Vicepresidente Servicios Bancarios, Vicepresidente Financiero, Vicepresidente de Crédito y Asesor de la Vicepresidencia de Crédito. Fue miembro de la Junta Directiva de Grupo Aval Acciones y Valores, Indufinanciera, Porvenir v Corficolombiana. Se desempeña como consultor empresarial independiente, y es miembro de la Junta Directiva de Fiduciaria Bogotá, Hoteles Estelar y Almaviva.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Sear



Gabriel Mesa ZuletaPresidente de la Junta Directiva

Cuarto renglón principal

Miembro no independiente Desde 2004

Abogado del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. A lo largo de su trayectoria profesional ha sido secretario privado del Ministerio de Desarrollo Económico, Vicepresidente y Secretario General de la Bolsa de Bogotá, subdirector y director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Presidente de Telecom y Presidente de Sadinsa. Fue miembro de la Junta Directiva del Banco Cafetero, Grupo Aval Acciones y Valores y Admicentros. Es miembro de las juntas directivas de Seguros de Vida Alfa y Seguros Alfa.



Mauricio Fernández Fernández

Cuarto renglón suplente

Miembro no independiente Desde 2002

Economista de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, con estudios de maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad de los Andes. De su trayectoria se destaca su experiencia como subgerente de Operación Bancaria, subgerente industrial, subdirector general y subdirector financiero de Proexpo en el Banco de la República, presidente de Caxdac, gerente financiero del Banco del Pacífico en Liquidación, vicerrector administrativo y decano de la Facultad de Economía de la Universidad de La Salle. Fue miembro de las juntas directivas de Caxdac y de la Corporación Financiera de Desarrollo (antes Popular), del Fondo Nacional de Garantías y de Conastil. Es consultor independiente y miembro de las juntas directivas de la Fiduciaria Popular y del Fondo Mutuo de Inversiones del Banco de la República (FIMBRA). Además participa y ha participado en Asesorías Técnicas que ofrece el Banco Interamericano de Desarrollo - BID a los países miembros.



Javier Díaz Molina

Quinto renglón principal

Miembro no independiente Desde 2003

Economista de la Universidad Nacional de Colombia. De su experiencia profesional se destaca que fue vicepresidente técnico y vicepresidente de Analdex. Es miembro activo de las juntas directivas de Procolombia, Smurfit Kappa Colombia, Fiducóldex y Alpopular. Es presidente de Analdex desde 1997.



Diego Fernando Solano Saravia

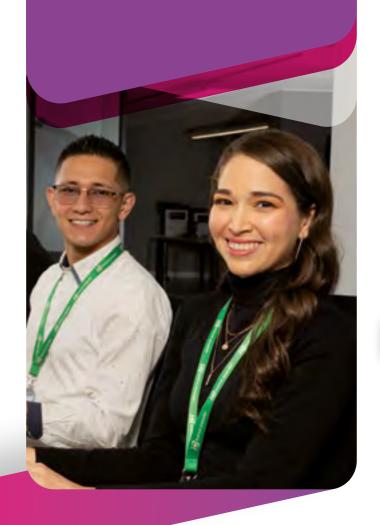
Quinto renglón suplente

Miembro no independiente Desde 2019

Ingeniero de sistemas de la Universidad de los Andes, con máster en Administración de Negocios de The Wharton School University of Pennsylvania. Actualmente se desempeña como Vicepresidente senior financiero de Grupo Aval Acciones y Valores y es miembro del Consejo Directivo de la Fundación Microcrédito Aval. En su trayectoria se destaca que fue Vicepresidente de Planeación Corporativa del Grupo Aval Acciones y Valores, así como miembro de las juntas directivas de Corficolombiana S.A., Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir y Megabanco. También fue Associate Principal en McKinsey & Co., y ocupó varias posiciones directivas en el Grupo Santander en Colombia.

Algunos de los Miembros de la Junta Directiva participan como Directores en las Juntas Directivas de entidades subordinadas del Banco, tales como Alpopular S.A. y Fiduciaria Popular S.A.

38 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Seamos más



Criterios de independencia

Los criterios de independencia adoptados por el Banco

para el nombramiento de los miembros de Junta Directiva

y de los Comités de Apoyo, se encuentran establecidos

en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta

En el 2022, el Banco modificó este reglamento, con el

fin de establecer requisitos adicionales a los exigidos

por la ley para que un miembro de la Junta Directiva sea

considerado como independiente.

Directiva.



Desarrollo de reuniones

[CE27] [CE30] [CE31] [GRI 2-18] [GRI 2-11]

Durante el año 2022, la Junta Directiva se reunió en

Las reuniones que se desarrollaron con la participación virtual de los Directores se realizaron mediante video conferencia, a través de la herramienta Microsoft Teams, y cuando se requirió tratar temas urgentes, se realizaron reuniones extraordinarias, con participación presencial y no presencial.

La conformación y periodicidad de las reuniones le han permitido a dicho órgano orientar la marcha de la sociedad y hacerle un adecuado seguimiento. Así mismo, la Junta Directiva desarrolló sus funciones con base en el programa de cumplimiento normativo definido para este órgano y ha sido apoyada por sus comités de apoyo, que le informan el cumplimiento de sus directrices y proponen modificaciones a políticas y normas impartidas por la Junta Directiva, de acuerdo

forma ordinaria, siguiendo el cronograma y plan de trabajo aprobado por este estamento, un total de 51 reuniones en su mayoría de forma no presencial, en cumplimiento de las medidas de autocuidado para la prevención, promoción y conservación de la salud por el Covid-19 y otras infecciones respiratorias, de acuerdo con lo señalado en el artículo 19 de la Ley 222 de 1995 y en el Decreto 398 de 2020.

con las exigencias normativas o del mercado.



En el año 2022, se realizaron 48 reuniones ordinarias y 3 reuniones extraordinarias de Junta Directiva, con un promedio de participación del 100 % por renglón. A continuación, se indica la asistencia de cada uno de los Directores a las reuniones realizadas durante el período 2022:

Luis Orlando Álvarez Betancur	100%
Sandra Patricia Solórzano Daza	63%
Mauricio Rodríguez Múnera	98%
Luz Piedad Rugeles Ardila	94%
Mauricio Hernando Amador A.	96%
Germán Michelsen Cuéllar	94%
Gabriel Mesa Zuleta	100%
Mauricio Fernández Fernández	96%
Javier Díaz Molina	94%
Diego Solano Saravia	96%

Las reglas sobre el *quorum* deliberatorio y decisorio para realizar las reuniones de Junta Directiva se encuentran definidas en los Estatutos y en el Reglamento. En el año 2022, hubo el quorum en todas las reuniones, e igualmente, como buena práctica de gobierno corporativo y de funcionalidad de este estamento, se invitó a los directores suplentes, quienes participaron también en las sesiones respectivas.

Así mismo, la Junta Directiva realizó la correspondiente autoevaluación anual de su gestión en el año 2022, a través del diligenciamiento del formato establecido para tal fin, el cual se implementó durante la misma vigencia, bajo la coordinación del Comité de Gobierno Corporativo y del Presidente de la Junta Directiva. Una vez obtenidos los resultados de esta, se identificaron las oportunidades de mejora en el cumplimiento de las funciones de este órgano social, y se definirán planes de acción para desarrollar durante el año 2023.

El Presidente de la Junta Directiva promovió que los miembros recibieran información oportuna y suficiente con antelación a cada reunión, igualmente tuvo a su cargo la coordinación, planificación y direccionamiento de las sesiones y debates surgidos durante su desarrollo, de acuerdo con los órdenes del día definidos. Así mismo, lideró el proceso de autoevaluación anual de los miembros de Junta, y efectuó la revisión y firma de las respectivas actas con el apovo del Secretario General. El Presidente de la Junta Directiva no ostenta la calidad de Alto Ejecutivo al interior del Banco, y sus funciones se encuentran en el Reglamento de Junta Directiva.

El Secretario de la Junta Directiva convocó a sus integrantes, según el cronograma establecido para las reuniones de la Junta y de los Comités de Apoyo, igualmente coordinó la elaboración de los órdenes del día con base en el plan de trabajo anual y necesidades del Banco, lideró el procedimiento de estructuración, revisión y suscripción de actas y expidió las certificaciones y los extractos respectivos.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Seamos más

Remuneración

[GRI 2-19] [GRI 2-20] [CE26]

Los honorarios de los miembros de la Junta Directiva se pagaron según lo ordenado por la Asamblea General de Accionistas, de acuerdo con la propuesta presentada por estos, los cuales se generan por la participación de los Directores, tanto principales como suplentes, en las sesiones de Junta Directiva y de los Comités de Apoyo. El monto máximo de honorarios está determinado por el número de reuniones de la Junta Directiva y de sus Comités de Apoyo, en las que participan cada uno de los Directores, multiplicado por el valor de honorarios aprobado por sesión. La **Política** de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva puede ser consultada en la página web en la pestaña Relación con el Accionista e Inversionista en la sección Documentos de Gobierno Corporativo.



Principales informes y aprobaciones

[GRI 2-12; 2-14]

La Junta Directiva del Banco, comprometida con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, participó activamente en la deliberación de los temas presentados y en la definición de planes estratégicos relacionados con el modelo de sostenibilidad, alianzas y estrategias comerciales, ecosistemas digitales, estrategias de canales, segmentos y medios de pagos digitales, modelo de innovación, agilismo y renovación tecnológica, estrategias de talento humano, líneas de sucesión y altos potenciales, evolución y posicionamiento de marca, así como riesgos relevantes definidos, cifras financieras, seguimiento presupuestal, proyecciones e indicadores. Igualmente, se realizaron informes a la Junta Directiva sobre los sistemas de administración de riesgos, informes periódicos por parte de las filiales acerca de su gestión y presentaciones periódicas sobre los proyectos de normas, así como regulaciones expedidas por el Gobierno Nacional y entidades territoriales en diversas materias.

Aparte de las presentaciones para aprobación de operaciones, actos y contratos, de conformidad con las atribuciones establecidas para la Junta Directiva, se sometieron a consideración de este estamento las aprobaciones, ajustes o actualizaciones de los manuales, políticas, códigos y reglamentos, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa vigente y contribuir al desarrollo sostenible del Banco. A continuación, se destacan las novedades más relevantes:

En relación con el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC), la Junta Directiva aprobó la política para compra de cartera de originadores, al igual que la política para crédito de libranzas castigadas, con el objeto de cumplir con lo estipulado en la Circular Externa 009 de 2022, expedida por la SFC. Adicionalmente, se actualizaron las políticas para la atención de entidades gubernamentales y entes territoriales, teniendo en cuenta la entrada en vigencia de la Ley 2155 de 2021, y se hicieron ajustes a las políticas de crédito de vivienda, de cupo máximo del producto tarjeta de crédito, de plazo máximo para el producto de libranza, al igual que a las condiciones para empleados provisionales en el producto de libranza.



libres de discriminación en el Banco.

Así mismo, la Junta Directiva aprobó la realización de cambios en los Manuales del Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM) y del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), referentes a la actualización de políticas, metodologías y directrices, para hacer una adecuada gestión de estos riesgos y atender los lineamientos establecidos por el regulador y los órganos de control.

Igualmente, los Directores aprobaron el ajuste de la Política SOX, con el propósito de adecuarla con la última actualización de la política corporativa y con las definiciones internas, en relación con la tolerancia y la capacidad de riesgo sobre el reporte financiero del Banco.

Además, la Junta Directiva autorizó realizar ajustes a la Política Anticorrupción y Antisoborno (ABAC) y a las directrices de procedimientos que forman parte del Manual ABAC, de acuerdo con los lineamientos corporativos relacionados con definiciones y procedimientos de conflicto de interés, práctica corrupta, terceras partes intermediarias (TPI's) y regalos e invitaciones.

Se aprobó también la modificación del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), con el objeto de incorporar lineamientos adicionales para la adecuada implementación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa 023 de 2021, expedida por la SFC.

La Junta Directiva aprobó además la modificación del Reglamento de Cuenta de Ahorros, con ocasión de la migración del antiguo *core* "SFB" al nuevo "Flexcube", ajustando de esta manera el nuevo portafolio de cuentas con su respectiva liquidación de intereses. Adicionalmente, se autorizó una modificación en una de las

cláusulas generales del Reglamento Universal de Productos y Servicios para Persona Natural y Jurídica, en la cual se incluyen los canales de acceso para que los clientes del Banco puedan solicitar la terminación de sus productos financieros.

Igualmente, en aras de implementar buenas prácticas adicionales de gobierno corporativo, la Junta Directiva aprobó realizar algunos ajustes al Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta Directiva, con el fin de acoger las recomendaciones 16.5, 18.2 y 10.9 del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País (ver el acápite correspondiente a la implementación de mejoras prácticas corporativas).

Por otra parte, la Junta Directiva del Banco aprobó ajustes al formato de reporte de conflicto de interés mediante la actualización de las definiciones de terceras partes intermediarias (TPI's) y el concepto de conflictos de interés, con el propósito de fortalecer los controles existentes para la detección, prevención y manejo de los conflictos de interés de los Directores.

Finalmente, aprobó la modificación del Código de Buen Gobierno Corporativo, en el sentido de incluir directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que se presenten durante la postulación, designación y desarrollo de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, de acuerdo con la instrucción dada en la Circular Externa 013 de 2022, expedida por la SFC.

Ahora bien, durante el periodo evaluado, la Junta Directiva recibió del Revisor Fiscal los informes correspondientes a su labor, las consideraciones y los soportes que se tuvieron en cuenta para estos, al igual que los informes de la Contraloría del Banco. Adicionalmente, la administración presentó los planes de acción, a los que les hizo seguimiento para verificar su cumplimiento.

La información suministrada a la Junta Directiva se manejó con la responsabilidad y la confidencialidad que esta conlleva.

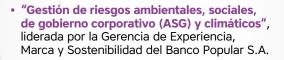
42

Seamos más

Asesoramiento Externo

[GRI 2-17]

Los Directores recibieron asesoramiento tanto interno como externo a lo largo del año 2022, con el propósito de garantizar la actualización de sus conocimientos y de sus habilidades sobre materias relevantes para el sector financiero. Se destacan las siguientes formaciones:



- "Revolución de la vivienda en Colombia", a cargo de Jonathan Malagón González, ex Ministro de Vivienda.
- "Gestión de activos y pasivos, riesgo estructural y de liquidez", liderada por Rodolfo Castilla Molina, socio de la firma de consultoría Management Solutions.
- "Formación Sarlaft y ABAC", a cargo del doctor Juan Pablo Rodríguez Cárdenas, consultor antilavado, antifraude y anticorrupción, socio de la firma Rics Management Colombia y Director y socio de Rics Management Panamá.



- "Formación en riesgo operacional", liderada por los doctores Tomás Gatti Marano y Robert Sanchis Clemente, de la firma Management Solutions.
- "Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR)", por parte de los doctores Eduardo Saavedra Calero, de la práctica Risk Consulting Services, y Óscar Espinosa León, Gerente de la práctica Risk Advisory Services, de la firma PriceWaterhouseCoopers PwC Colombia.
- "Ciberseguridad y seguridad de la información", a cargo de los doctores Gustavo Garzón Robayo y Fabián Garzón Garzón, Director General y Director de Investigaciones, respectivamente, de la firma HackerGame.
- "Continuidad del negocio", por parte del doctor Tomás Gatti Marano, socio de la firma Management Solutions.

De igual manera, se destacaron las presentaciones de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) acerca de análisis económicos y de sectores específicos a nivel nacional e internacional.

Comités de Apoyo de la Junta Directiva

[CE27]

La Junta Directiva del Banco cuenta con los siguientes comités de apoyo:

Comité de Auditoría

Su objetivo es asistir a la Junta Directiva en la evaluación del Sistema de Control Interno, así como en su mejoramiento continuo, para el adecuado cumplimiento de la labor que le corresponde a la Junta. Este comité está compuesto por tres miembros principales y tres suplentes, así:

Principales

Gabriel Mesa Zuleta Mauricio Hernando Amador Andrade Luis Orlando Álvarez Betancur

Suplentes

Mauricio Fernández Fernández Luz Piedad Rugeles Ardila Germán Michelsen Cuéllar

[CE30

En el 2022, el Comité de Auditoría sesionó en once ocasiones, con un porcentaje de asistencia del 100 %, desarrollando sus funciones de acuerdo con lo establecido en el **Reglamento de Funcionamiento** y en la normativa vigente.

Comité de Gobierno Corporativo

Su objetivo es asistir a la Junta Directiva en sus funciones de propuestas y de supervisión de las medidas de gobierno corporativo adoptadas por el Banco, así como en las demás funciones que expresamente le delegue la Junta Directiva

El comité está compuesto por tres miembros de la Junta Directiva con experiencia y conocimientos en temas de Gobierno Corporativo, actualmente lo conforman los doctores Luz Piedad Rugeles Ardila, Gabriel Mesa Zuleta y Javier Díaz Molina.

En el 2022, el Comité de Gobierno Corporativo sesionó en tres ocasiones, con un porcentaje de asistencia del 100 %, y desarrolló sus funciones de acuerdo con lo establecido en el **Reglamento de Funcionamiento** y en la normativa vigente.

Comité de Riesgos

El objetivo de este Comité es asistir a la Junta Directiva del Banco en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con relación a la gestión de riesgos, para la identificación, medición, control y monitoreo consolidado de los riesgos, sobre los cuales se encuentra expuesto tanto el Banco como sus Filiales, en el marco de una visión holística que promueva una cultura institucional enfocada hacia la prevención.

El comité está compuesto por tres miembros de la Junta Directiva con experiencia y conocimientos en temas de gestión y control de riesgos, quienes son los doctores Mauricio Amador Andrade, Sandra Solórzano Daza y Germán Michelsen Cuéllar.

En el 2022, se creó el Comité de Riesgos, el cual sesionó en tres ocasiones con un porcentaje de asistencia del 100 %, desarrollando sus funciones de acuerdo con el **Reglamento de Funcionamiento** y en la normativa vigente.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Seamo



Carlos Eduardo Upegui CuartasPresidente

Representante Legal

Desde 2014

Administrador de empresas, con especialización en Mercados de la Universidad de los Andes. Cuenta con una amplia experiencia en el sector financiero colombiano, en el que ha ocupado diferentes cargos directivos, entre ellos, se desempeñó como Vicepresidente de Mercadeo y Comercial del Banco de Bogotá. Desde su llegada al Banco Popular inició un gran proceso de transformación interna en todos los frentes: operativo, administrativo, comercial y de cultura corporativa. Dentro de su currículum se destaca también su participación como integrante de la Junta Directiva de entidades como Titularizadora Colombiana S.A., ATH, ACH, Corficolombiana, Grupo Aval y la Asociación Bancaria de Colombia, entre otras. Así mismo, ha sido catedrático de instituciones como la Universidad de los Andes y el Colegio de Estudios Superiores de Administración (CESA).

El Presidente es el líder de la Alta Gerencia del Banco, y entre otras funciones propias de su gestión administrativa, se destaca la coordinación, dirección y vigilancia respecto al correcto funcionamiento de la entidad a través de la ejecución de las políticas aprobadas por la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.



Juan Felipe Vásquez Mora

Vicepresidente Financiero

Representante Legal Desde 2021

Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes. Máster en Finanzas de The London School of Economics. De su amplia experiencia se destaca que fue Miembro de la Junta Directiva de Casa de Bolsa S.A., Sociedad Comisionista de Bolsa y Presidente de la Fiduciaria Popular S.A. Actualmente es Miembro de la Junta Directiva de Alpopular S.A. Almacén General de Depósitos y de la Fiduciaria Popular S.A.



Orlando Lemus González

Vicepresidente Jurídico - Secretario General

Representante Legal Desde 2014

Abogado de la Universidad Nacional de Colombia, especialista en Derecho Comercial de la Universidad de los Andes. Se destaca de su amplia trayectoria profesional la vinculación con la Corporación de Ahorro y Vivienda de Villas, empresas del sector real, litigio profesional, miembro de la Junta Directiva del Fondo Mutuo de Inversión Banco Popular. En el Banco Popular ha ocupado cargos durante más de 30 años. Actualmente, se desempeña como Miembro de la Junta Directiva de la Fiduciaria Popular S.A. y Fundación Servicio Jurídico Popular S.A.



Luis Fernando Gómez Falla

Vicepresidente de Banca de Personas y Pequeñas Empresas

Representante Legal Desde 2014

Administrador de Empresas de Florida International University con estudios en Finanzas de la misma universidad y máster en administración de empresas de la Universidad Externado de Colombia. A lo largo de su destacada trayectoria profesional se ha desempeñado como Miembro de la Junta Directiva de A Toda Hora S.A., Vicepresidente de Banca de Consumo de Citibank Guatemala, Vicepresidente Cash en Helm Bank S.A. y Director regional en Banco de Bogotá S.A; actualmente, es Miembro de la Junta Directiva de Credibanco S.A.



Sergio Restrepo ÁlvarezVicepresidente de Banca
Empresarial y de Gobierno

Representante Legal Desde 2014

Abogado de la Universidad de Antioquia. A lo largo de su amplia experiencia laboral se resalta que fue Presidente encargado y Vicepresidente de Servicios de Banco del Estado S.A., Vicepresidente Comercial del Banco Popular, Miembro de la Junta Directiva de ACH Colombia S.A., A Toda Hora S.A. y de Cyberseguros de Colombia S.A. Actualmente es Miembro de la Junta Directiva de Alpopular - Almacén General de Depósitos S.A. y de Fiduciaria Popular.



Gabriel José Nieto Moyano Vicepresidente de Crédito

Representante Legal Desde 2020

Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes, especialista en Desarrollo Gerencial de la Universidad de la Sabana. De su amplia trayectoria profesional se destaca que fue Miembro de la Junta Directiva de las compañías Multiactivos, Titularizadora Colombia, Citivalores S.A. Comisionista de Bolsa y la Compañía Colombiana de Financiamiento Comercial S.A., Presidente y Subgerente administrativo en Leasing del Estado S.A., Country Risk Manager en Citibank Colombia, Brasil, Venezuela, Argentina, Uruguay y Perú, Credit Policy Manager para la División de Banca de Consumo en América Latina en Citibank y Vicepresidente de Riesgos en Banco Caja Social.



Jorge Enrique Jaimes Jaimes

Vicepresidente de Operaciones

Representante Legal Desde 2014

Administrador de Empresas de la Universidad de la Salle, Especialista en Finanzas de la Universidad del Valle y Máster en Gerencia de Operaciones de la Universidad de la Sabana. De su amplia experiencia laboral de más de 40 años en entidades financieras de primer orden, se destaca su calidad de Miembro de la Junta Directiva de la Fiduciaria Colmena S.A., y ACH Colombia S.A., Vicepresidente de Operaciones del Banco Caja Social y Macrofinanciera S.A. Actualmente es Miembro de la Junta Directiva de la Fiduciaria Popular S.A. y Alpopular - Almacén General de Depósitos S.A.



Nubia Inés Sanabria Nieto

Vicepresidente de Experiencia del Talento Humano

Representante Legal Desde 2021

Administradora de Empresas de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, con especialización en Mercadeo de la Universidad de los Andes. De su amplia trayectoria profesional, se destaca que fue Gerente de Banca familiar y de Mercadeo en la Corporación de Ahorro y vivienda Colmena; Directora Nacional de Mercadeo en Banco de Bogotá; Gerente General de Megalinea S.A.; Miembro de la Junta Directiva de A Toda Hora S.A. Actualmente es Miembro de la Junta Directiva de la Fiduciaria Popular S.A.

48 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Seamos más



Joaquín Eduardo Uribe Franco

Vicepresidente de Innovación Empresarial

Representante Legal **Desde 2021**

Ingeniero Civil de la Escuela Colombiana de Ingeniería con Master of Science de la Universidad de California, Berkeley. De su experiencia laboral, se destaca que fue Vicepresidente de Tecnología y Productividad del Banco Popular, Vicepresidente de Operaciones y Tecnología de Citibank Colombia, Vicepresidente de Ingeniería de Procesos y Tecnología en el Banco Latinoamericano de Comercio Exterior. Ha sido miembro de las Juntas Directivas de A Toda Hora (ATH) S.A., de Colfondos S.A. Pensiones y Cesantías, Cititrust Colombia S.A., Citibank S.A., ACH Colombia y Servibanca/Tecnibanca.



Ricardo Quijano Rueda

Vicepresidente de Tecnología

Representante Legal Desde 2022

Ingeniero Electrónico de la Universidad Santo Tomas de Aquino, especialista en Gerencia Estratégica de la Universidad de la Sabana y en Redes de Datos y Plataformas Satelitales del Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones - ITEC. Egresado del programa en Dirección Estratégica para Directivos del INALDE. De su experiencia profesional, se resalta que fue Gerente de Operaciones de Tecnología del Banco Popular y estuvo vinculado a entidades como Avianca S.A., Axede S.A., Colombia de Telecomunicaciones, Telecom y Ministerio de Defensa. Actualmente es Miembro de la Junta Directiva de A Toda Hora (ATH) S.A.



María Paula Wittich Borrero

Gerente de Experiencia. Marca y Sostenibilidad

Desde 2014

Comunicadora Social, énfasis en Comunicación Organizacional de la Pontifica Universidad Javeriana, egresada del programa en Dirección Estratégica para Directivos del INALDE, con una amplia trayectoria profesional de más de 25 años en estrategias de marca, publicidad, mercadeo, endomarketig y comunicaciones corporativas, contribuyendo a un exitoso posicionamiento de marca, así como el desarrollo, el diseño e implementación de Modelos de Experiencia y Voz del Cliente, para el mejoramiento de la experiencia en empresas de servicios. De su experiencia laboral, se destaca que fue Gerente de Comunicaciones en COMCEL S.A., y Gerente de Marca y Comunicaciones en Banco Caja Social. En los últimos años ha liderado el diseño y la implementación de la estrategia de sostenibilidad alineada al propósito de marca del Banco Popular.



Yibrán Ortegón Botello

Gerente Integral de Riesgos Desde 2016

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, con especialización en Finanzas de la Universidad de los Andes, graduado del Business Analytics Program de la Universidad de Berkeley en California, con estudios de Machine Learning, Transformación Digital e Inteligencia Artificial en las universidades de MIT y Berkeley en California. Actualmente, es candidato a MBA de la Universidad de Temple en Philadelphia.

Experiencia laboral de más de 21 años, dentro de lo que se destaca haber trabajado en posiciones gerenciales de Riesgo y Analítica en Bancos como Sudameris, Citibank y Caja Social; y recientemente como Gerente de Analítica y Consultoría para Latinoamérica habla hispana en Experian y Vicepresidente de Analítica en TransUnion – CIFIN. Entró a Banco Popular en diciembre de 2016 como Gerente de Riesgos No Financieros y Cumplimiento, pasando a ser Gerente Integral de Riesgos del Banco desde el año 2020.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022



Mario Javier Montalvo

Gerente Dirección General

- Laboratorio Digital Bp-Adl
Gerente Laboratorio Digital ADL

Desde 2018

Ingeniero de sistemas con énfasis en software de la Universidad Antonio Nariño, con especializaciones en teoría de Probabilidades y estadística de la Universidad Nacional, Especialización en Gerencia de Proyectos según estándares del PMI de la Universidad Piloto de Colombia, con estudios de Pre-Master en Business Information Technology de la Universidad de Twente – Netherlands, otros estudios en Gerencia Financiera de la Universidad de los Andes y Gerencia Comercial en la Universidad de la Sabana. Cuenta con más de 13 años de experiencia en proyectos de estrategia corporativa, análisis de información para la gestión comercial y recientemente en proyectos de transformación y digitalización.



Walter Saldaña Vergara
Gerente Contralor
Desde 2022

Contador Público de la Pontificia Universidad Javeriana, especialista en Aseguramiento y Control Interno de la misma Universidad. De su experiencia profesional se resalta que fue Auditor General en Porvenir S.A., Gerente de Contraloría en Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Director de Auditoría en el Banco GNB Sudameris, Auditor General en el Autorregulador del Mercado de Valores – AMV y Coordinador de Auditoría en el Banco Granbanco – Bancafé. Así mismo, ha sido docente en la Pontificia Universidad Javeriana, Universidad de la Sabana y el Instituto de Auditores Internos de Colombia IIA.

Comité Ejecutivo de Presidencia

Este comité es el órgano de apoyo a la gestión del Presidente del Banco en el desarrollo de la administración de la entidad, con algunas atribuciones específicas documentadas, relacionadas con situaciones de conflicto de interés o eventuales conflictos de interés del Conglomerado Financiero Aval, así como para los acuerdos transaccionales diferentes de obligaciones y eventos de riesgo operacional.

Está conformado por el presidente, vicepresidentes y gerentes que le reportan directamente al presidente. Los presidentes de las filiales participan en algunas reuniones, dependiendo de los temas a tratar.

El Presidente del Banco, los Vicepresidentes y el Secretario General ostentan la calidad de representantes legales de la entidad.





52 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

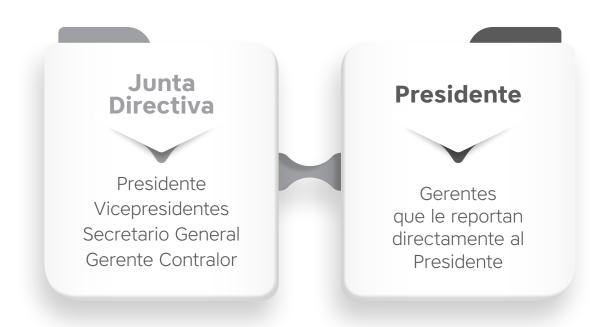
Nombramiento y Remuneración Miembros de la Alta Gerencia



[GRI 2-21]

Para el nombramiento de la Alta Gerencia se tienen en cuenta, entre otros aspectos, la formación, experiencia, trayectoria profesional y calidades personales requeridas para el cargo a ocupar. En ese sentido, el Banco cuenta con un modelo de Gestión Estratégica del Talento Humano dentro del cual se desarrolla el proceso de Gestión de la Sucesión, con el cual se identifican los posibles sucesores a ocupar los cargos claves al interior de la organización, determinando el cumplimiento de requisitos en términos de competencias, habilidades, experiencia y nivel de alistamiento para el cargo.

Esta información es reportada a la Junta Directiva y al Presidente del Banco, quienes son los estamentos encargados de nombrar a los miembros de la Alta Gerencia, así:



La política de remuneración para los ejecutivos de la Alta Gerencia incluye componentes fijos, que se encuentran acorde con las mejores prácticas de compensación que en materia salarial existen en el mercado laboral, lo que le permite a la Entidad ser competitiva y asegurar la permanencia del personal altamente calificado y con capacidad de asumir compromisos de orientar a otros, al logro de sus objetivos corporativos y profesionales planteados.

Los incrementos salariales de los Ejecutivos de la Alta Gerencia se efectúan previa evaluación del desempeño de la gestión que realizan y son aprobados por la Junta Directiva del Banco, teniendo en cuenta las políticas internas fijadas por la Administración y lineamientos definidos por la sociedad controlante.



Gestión del desempeño de la Alta Gerencia



El proceso de evaluación para los ejecutivos de la Alta Gerencia se lleva a cabo de conformidad con los lineamientos corporativos. Este se inicia con la definición de los indicadores para los miembros de la Alta Gerencia, estableciendo metas mínimas y máximas de cumplimiento para cada uno de ellos, de acuerdo con la estrategia. Se realiza periódicamente durante el año, a través del procedimiento establecido por el Banco denominado encuentros positivos, que se llevan a cabo entre el Presidente y cada uno de sus reportes directos.

El objetivo de estos encuentros es revisar el avance de los indicadores, así como también reconocer y brindar retroalimentación frente a las competencias y habilidades blandas.

La Gerencia de Planeación Estratégica custodia lo correspondiente al control de indicadores, en tanto que la información de competencias de cada líder la custodia la Gerencia de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022



El resumen del registro de operaciones se encuentra anexo a los estados financieros, en la nota denominada "Partes relacionadas", e igualmente los contratos relevantes se encuentran reflejados en el informe que rinde el Grupo Empresarial.





Sistema de Gestión de Riesgos

Sistema de Control Interno

[CE35]

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco está compuesto por el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva, la alta dirección y demás empleados del Banco, para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones del Banco.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto en el interior como en el exterior de la entidad.

• Realizar una gestión adecuada de los riesgos.

 Aumentar la confiabilidad y la oportunidad en la información generada por el Banco.

• Dar un adecuado cumplimiento a las normas y regulaciones aplicables a la organización.

En este sentido, el Banco cuenta con un sistema de control integrado por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, e identifica los elementos del Sistema de Control Interno en toda la estructura de la organización, fundamentada en COSO, a través de las tres líneas de defensa del Banco que hacen parte del modelo de Control Interno en función de los cinco componentes y sus diecisiete principios así:

Componentes **Evaluación Entorno** de control del riesgo 2.1. Identificación y valoración 1.1. Compromiso por la integridad y valores éticos. de los riesgos relacionados a los objetivos. 1.2. Supervisión del desarrollo y el rendimiento de los 2.2. Análisis de los riesgos para controles internos. determinar cómo deben administrarse 1.3. Estructuras, líneas de 2.3. La organización considera la reporte y responsabilidades alineadas a los objetivos. posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para 1.4. Compromiso para atraer, el logro de objetivos. desarrollar y retener personas competentes en 2.4. Identifica y evalúa cambios alineación con los objetivos. que pueden impactar significativamente al 1.5. Trabajadores sistema de control interno. comprometidos con sus responsabilidades de control interno.

- 4. Información y comunicación
- 4.1. Utilización de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- 4.2. Comunica al interior de la organización los objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar su funcionamiento.
- 4.3. Informa y comunica externamente, situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

- Monitoreo y supervisión
- 5.1. Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- 5.2. Evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección.

56 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

Actividades

de control

3.1. Elegir y desarrollar actividades de control

3.2. Elegir y desarrollar

de los objetivos.

3.3. Define actividades de

que contribuyen a la

mitigación de riesgos

a niveles aceptables.

actividades de control

sobre la tecnología para

apoyar el cumplimiento

control a través de políticas

y procedimientos que ponen

dichas políticas en acción.

para el logro de objetivos

Igualmente, el Banco continuó con la actualización y consolidación de los Sistemas de Administración de Riesgos, en el cual el Modelo Integrado de Riesgos (MIR) es el documento rector, en este se incluyen las metodologías corporativas para el adecuado seguimiento y control integrado de riesgos, como el Marco de Apetito de Riesgos (MAR) y la metodología de los riesgos relevantes, así como el modelo de gobierno del Banco y sus filiales, en el cual se incorporan los sistemas de riesgos existentes tales como el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) e igualmente, la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos ABAC, SOX, fraude, seguridad de la información, ciberseguridad, así como planes de continuidad del negocio.

Una vez consideradas las actividades llevadas a cabo durante el año terminado el 31 de diciembre de 2022, se establece que el Banco cumple con la regulación vigente en la materia y trabaja para continuar fortaleciendo los sistemas de administración de riesgos y el Sistema de Atención al Consumidor. Así mismo, la Junta Directiva aprobó monitorear los riesgos relevantes, resultantes del análisis y la evaluación hecha por la administración, además del esquema de seguimiento de riesgo implementado en el Banco, que la Junta Directiva monitorea.

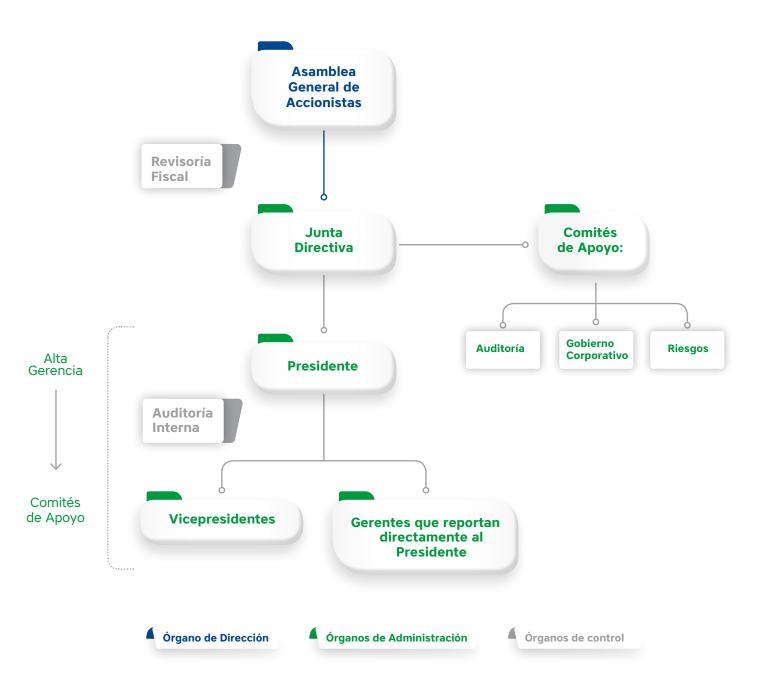
En este periodo no se registró ningún evento de riesgo que represente materialidad para la entidad, mientras que para los riesgos que se identificaron se generaron los planes de acción necesarios para mitigarlos (ver detalle en la sección "Sistema de Administración de Riesgos", que forma parte de este *Informe de gestión sostenible*).

El Comité de Auditoría apoyó la supervisión y evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y, en general, la revisión de la Arquitectura de Gobierno y Control del Banco, cuyas principales actividades realizadas durante el 2022 se encuentran en el acápite del Informe de la Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría 2022.



V. Arquitectura de Gobierno y Control

El Banco Popular, en desarrollo de su Sistema Integral de Control Interno, cuenta con una estructura transparente, alineada para el logro de sus objetivos, tal como se presenta a continuación.



VI.

Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas se reunió en observancia de las disposiciones legales y estatutarias que regulan su funcionamiento, así como en cumplimiento de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y de las recomendaciones impartidas por diversas autoridades nacionales e internacionales de salud para la prevención del Covid-19.

En ese orden de ideas, las reuniones se hicieron en forma no presencial, mediante teleconferencia, según lo señalado en el artículo 19 de la Ley 222 de 1995 y en el Decreto 398 de 2020, emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Para las reuniones de la Asamblea, la convocatoria se hizo cumpliendo las disposiciones del Código de Comercio, el mencionado Decreto 398 de 2020 y lo establecido en los estatutos.

Reunión ordinaria del 18 de marzo de 2022

Quorum

Se registró un *quorum* inicial del 94,53 %, y al final de esta e alcanzó un *quorum* del 94,66 % del capital suscrito y pagado.

Forma: reunión no presencial

Temas abordados

Se aprobaron, entre otros temas, los estados financieros y el proyecto de distribución de utilidades al corte del 31 de diciembre de 2021, se designaron los integrantes de la Junta Directiva, la firma de Revisoría Fiscal, con sus respectivos honorarios, y se nombró al Defensor del Consumidor Financiero Suplente. Así mismo, a la citada Asamblea se le presentó el Informe del Revisor Fiscal, el Informe de Gestión de la Administración, el Informe del Defensor del Consumidor Financiero y el Informe de Gobierno Corporativo, correspondientes al año 2021, y una partida para donaciones.

Para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 18 de marzo de 2022, dentro del término legal, estuvo a disposición de los accionistas toda la información necesaria para la toma de sus decisiones, de acuerdo con lo regulado para el ejercicio del derecho de inspección. A los accionistas se les atendió lo solicitado, de acuerdo con lo establecido en el orden del día de la Asamblea. Así mismo, en lo relacionado con la información requerida en su oportunidad por los accionistas, sobre participaciones accionarias, montos de dividendos e información financiera del Banco.

Los dividendos aprobados por parte de la Asamblea General de Accionistas, su fecha y forma de pago pueden ser consultados en la página web corporativa del Banco en la pestaña Relación con el Accionista e Inversionista.

[CE36] [GRI 2-16]

La convocatoria a las asambleas, los derechos y obligaciones de los accionistas, así como las características de las acciones que conforman el capital social, se dieron a conocer a los inversionistas y al mercado en general a través de la página web corporativa del Banco en la pestaña **Relación con el Accionista e Inversionista**, en sus versiones en español e inglés¹. Allí se encuentran los documentos de gobierno corporativo e información sobre los administradores, accionistas, asambleas, estados financieros, información relevante para el mercado, sanciones administrativas, revisoría fiscal y enlaces de interés.

Así mismo, en la referida sección se encuentran los datos de contacto de la Gerencia de Gobierno Corporativo, como canal de comunicación constante con el accionista e inversionista, para que estos puedan obtener la resolución de sus inquietudes².

[CE34]

Los honorarios acordados con el revisor fiscal por los servicios prestados, y que han sido aprobados por la Asamblea General de Accionistas pueden ser consultados en la página web corporativa del Banco en la pestaña Relación con el Accionista e Inversionista en la sección **Revisoría Fiscal**³.

- 1. Recomendación 4.1. Página web corporativa en español e inglés del Banco.
- 2. CE36 Participación de Accionistas e inversionistas
- 3. C34 Honorarios de la Revisoría Fiscal del Banco; Recomendación 29.12





Se definieron reglas de conducta encaminadas a que las decisiones que se adopten, en todos los casos, se tomen dentro de la objetividad requerida y en beneficio del Banco con el fin de prevenir que se presenten conflictos de interés en decisiones que tengan que tomar los accionistas, Directores, altos directivos y, en general, los empleados del Banco.

De acuerdo con lo anterior, en el Código de Buen Gobierno y sus anexos, Código de Ética y Conducta y Política ABAC, se dan instrucciones para la prevención, manejo y resolución de conflictos de interés, así como para la definición de conductas generadoras de conflictos de interés. Adicionalmente, el Banco cuenta con la Política para la Identificación, Comunicación, Administración y Control de Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero Aval, que aplica para los conflictos de interés que surgen o puedan surgir en las operaciones que realicen las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Aval, entre estas y las entidades y personas vinculadas a dicho conglomerado y sus administradores, incluidas aquellas operaciones que se hagan con recursos propios o que provengan de la actividad de administración de recursos de terceros.

En el año 2022, los miembros de la Junta Directiva no tuvieron situaciones de conflictos de interés que les impidieran continuar desempeñando sus cargos. Adicionalmente, los Directores se abstuvieron de participar en discusiones o tomar decisiones de operaciones de crédito que pudieran generarles un eventual conflicto entre sus intereses particulares y los intereses del Banco. En cada caso, las aprobaciones de estas se hicieron previa verificación del cumplimiento de las políticas y límites de endeudamiento y concentración de riesgos, y se impartieron con el voto unánime de los demás miembros de la Junta que participaron en la decisión.

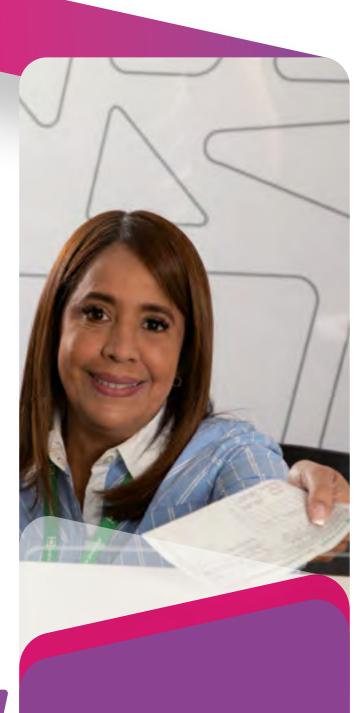


El número de abstenciones en las operaciones de crédito quedó registrado en las actas de Junta Directiva; a continuación, se presenta un resumen para el año 2022: Gabriel Mesa Zuleta (3), Luis Orlando Álvarez Betancur (3), Sandra Patricia Solórzano Daza (3), Luz Piedad Rugeles Ardila (1), Mauricio Fernández Fernández (5), Javier Díaz Molina (2), Diego Solano Saravia (1) y Mauricio Hernando Amador Andrade (5).

60 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Se

Reclamaciones sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno

No se reportó ninguna reclamación sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco.





El Banco Popular se encuentra comprometido con la implementación continua de buenas prácticas en Gobierno Corporativo, en desarrollo de su modelo de sostenibilidad, establecido como objetivo estratégico, a través del fortalecimiento de sus órganos de gobierno y prácticas que busquen garantizar los derechos y el trato equitativo de los accionistas, así como una adecuada arquitectura de control y transparencia de la información financiera y no financiera.

La Junta Directiva, a través del Comité de Gobierno Corporativo han contribuido positivamente en el desarrollo de la estrategia de implementación de medidas en materia de buen gobierno.

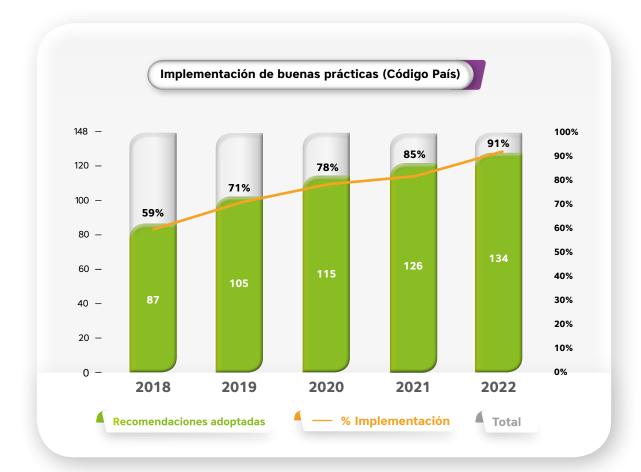
Reporte de implementación de mejores prácticas corporativas – Código País

En cumplimiento de lo señalado en la Circular Externa 028 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera, el Banco diligenció y remitió a esa entidad, el 30 de enero de 2023, el reporte de implementación de mejores prácticas corporativas (Código País), el cual se estructuró observando los lineamientos planteados en la citada circular y posteriormente, se procedió a publicarlo en la página web del Banco.

Recomendaciones de Código País adoptadas por el Banco	Documentación
Recomendación 4.1.	Con el fin de acoger esta recomendación el Banco realizó la traducción de los documentos de gobierno corporativo e incluyó el botón <i>English Version</i> en la pestaña de relación con el accionista o inversionista.
Recomendación 4.4.	Se han venido documentando las presentaciones que se realizan, dado que el Banco asiste a varios eventos de esta naturaleza. Como parte de la dinámica de dichos eventos, se efectúan reuniones con inversionistas en instrumentos de deuda (reuniones individuales) y analistas de mercado, en las cuales se actualiza información acerca del desarrollo del Banco.
Recomendación 19.5.	Reglamento Interno de Funcionamiento de Junta Directiva, en el artículo séptimo, numeral 4º.
Recomendación 18.25.	La Junta Directiva aprobó el Reglamento Interno de Funcionamiento del Comité de Riesgos.
Recomendación 16.5.	La Junta Directiva aprobó las siguientes modificaciones al Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta Directiva:
Recomendación 18.2.	 Ajuste al Artículo Primero del Parágrafo Segundo para incluir requisitos adicionales a los legales para calificar a un Director como independiente.
Recomendación 10.9.	 Inclusión de Parágrafo al Artículo Segundo para contemplar la posibilidad de que el Presidente de la Junta Directiva pueda contar con un tratamiento diferenciado respecto de los demás Directores como consecuencia del alcance de las obligaciones específicas definidas por la Junta Directiva y su mayor dedicación de tiempo, en caso que así lo apruebe la Asamblea General de Accionistas.
	 Ajuste al Numeral 9 del Artículo Noveno sobre publicar un complemento al orden del día en la página web, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Banco en los Estatutos y el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas.
Recomendación 10.3.	Para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas llevada a cabo el 18 de marzo de 2022, se publicaron en su oportunidad en la página web, los documentos disponibles relacionados con el orden del día.

Seamos más

En este contexto, el Banco acogió ocho nuevas medidas en el año 2022, en desarrollo del propósito de avanzar en la implementación de las recomendaciones del Código País. En el siguiente gráfico se refleja la evolución que ha tenido el Banco frente a la implementación de este código en los últimos cinco años, de acuerdo con el plan definido por la administración. Se han acogido 134 de las 148 recomendaciones.







En el año 2022 la Asamblea General de Accionistas, como órgano social competente de acuerdo con los Estatutos del Banco, determinó la cuantía máxima para realizar donaciones durante ese año, así como los sectores específicos a los que se dirigirán los recursos, los cuales fueron salud, educación, cultura, religión, ejercicio de la democracia, deporte, investigación científica y tecnológica, ecología y protección ambiental, la defensa, protección y promoción de los derechos humanos, el acceso a la justicia, programas de desarrollo social, y apoyo en situaciones de desastres y calamidades.

La Junta Directiva en el marco de su competencia estatutaria, y en desarrollo del compromiso del Banco con las causas sociales, autorizó donaciones a las fundaciones que se relacionan a continuación durante el año 2022:

- Fondo de Promoción de la Cultura:
 es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como
 objeto la promoción de la conservación y difusión
 del patrimonio cultural, artístico y arqueológico del
 país, así mismo tiene a su cargo la administración de
 museos y colabora en investigaciones arqueológicas.
- Fundación Servicio Jurídico Popular:
 es una entidad sin ánimo de lucro, la cual tiene por
 objetivo, entre otros, la prestación de servicios de
 asistencia jurídica a personas naturales de escasos
 recursos, mediante la atención de consultas y
 representación judicial. Así mismo tiene a su cargo
 la dirección de su centro de conciliación y divulgación
 de la normatividad expedida.
- Investigación sobre Cáncer Luis Carlos Sarmiento Angulo (CTIC):
 es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como objeto desarrollar la construcción y operación de un centro hospitalario especializado en el tratamiento e investigación sobre cáncer ubicado en el norte de Bogotá, que busca proveer servicios de salud con tecnología actualizada y recursos humanos calificados.

Centro de Tratamiento e





Para los próximos años, el Banco continuará trabajando en los siguientes aspectos relacionados con su Gobierno Corporativo:



- Implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, incluyendo las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas (Código País).
- Solicitar ante la Bolsa de Valores de Colombia el Reconocimiento Emisores IR.
- > Fortalecimiento continuo de los Sistemas de Administración de Riesgos, teniendo en cuenta lo regulado en el SIAR.
- Programas de capacitaciones para los Directores en temas como: sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS, Productos financieros sostenibles, Gobierno Corporativo, Prevención de Fraudes, SOX, SARLAFT, ABAC, Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Seamos más

Informe de la Junta **Directiva sobre las** actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría 2022

La Junta Directiva acordó presentar a la Asamblea General de Accionistas del Banco el siguiente informe sobre las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, y el funcionamiento del Sistema de Control Interno:

El Banco supervisó de manera independiente el Sistema de Control Interno mediante el Comité de Auditoría de la Junta Directiva. Durante el transcurso del año 2022 se llevaron a cabo once reuniones del Comité de Auditoría, los días 11 y 15 de febrero, 29 de abril, 26 de mayo, 8 y 29 de julio, 21 de octubre, 4, 18 y 30 de noviembre, y 16 de diciembre de 2022, y en lo transcurrido del primer semestre del 2023 se han realizado dos sesiones, los días 10 y 20 de febrero. Los temas desarrollados en las reuniones del 11 y 15 de febrero de 2022 se informaron a la Asamblea General de Accionistas en la reunión ordinaria celebrada el 18 de marzo de 2022.

Congruente con la regulación contenida en la parte I, título I, capítulo 4º, de la Circular Básica Jurídica, emitida por la SFC, sobre la aplicación, consolidación y mantenimiento del Sistema de Control Interno, el Comité de Auditoría y la Junta Directiva les han hecho seguimiento a los elementos del Sistema de Control Interno con que cuenta actualmente el Banco Popular, apoyados por los informes y las presentaciones que hicieron las áreas responsables de la gestión y por los organismos de supervisión y control.

Por otra parte, vale la pena mencionar que el equipo de la Gerencia de Contraloría cumple con la función de auditoría interna del Banco, cuenta con los recursos y la independencia necesarios para el desarrollo de la práctica profesional, conforme con lo requerido por las normas.

Con el objeto de evaluar la estructura del Control Interno del Banco, en las reuniones del Comité de Auditoría se trataron, entre otros, los temas que se detallan a continuación:

- Análisis del plan de trabajo para el año 2022 de la revisoría fiscal, evaluando, entre otros aspectos, la auditoría sobre materialidad de los estados financieros separados y consolidados, procesos, sistemas de administración de riesgos, tecnología de la información, ciberseguridad, aspectos tributarios, así como los tipos de auditoría, procedimientos de conclusión, cronograma de auditoría, equipos de trabajo y el pronunciamiento sobre la independencia en el ejercicio del servicio de revisoría.
- Evaluación de los principales hallazgos encontrados por la Gerencia de Contraloría del Banco y la Contraloría Corporativa del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., así como de las situaciones identificadas por la revisoría fiscal, y el seguimiento de los planes de acción definidos por las áreas del Banco.
- Informe de los resultados de la auditoría de reportes financieros para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), aplicable en las entidades controladas por la sociedad Grupo Aval Acciones y Valores S.A., dado que se encuentra registrada ante la SEC de Estados Unidos.
- Informe de ciberseguridad, en el que se reportó que no se presentaron situaciones que se puedan enmarcar como incidentes de seguridad de la información o ciberseguridad materializados.
- Seguimiento al mejoramiento continuo de los planes de acción, derivados del control y vigilancia de los entes de control interno y externo, para velar por su no repetición y reprogramación.
- Informes sobre los casos conocidos a través de la Línea Ética y el resultado de su evaluación, así como reportes sobre posibles fraudes presentados, las correspondientes investigaciones efectuadas y las acciones ejecutadas.



- Informe del Revisor Fiscal sobre la evaluación v efectividad del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito (SARC), Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL), Sistema de Administración del Riesgo de Mercado (SARM), Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) v el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft).
- Seguimiento de las actividades de auditoría llevadas a cabo en las filiales, así como los eventos de riesgo operativo registrados. Igualmente, se hizo seguimiento al diseño de la ponderación utilizada por el Banco y sus filiales para determinar la contribución de los controles en la mitigación de los riesgos.
- Seguimiento a la ejecución del plan de auditoría interna durante el año 2022, al igual que la valoración de la conclusión del auditor interno sobre el funcionamiento, eficacia y confiabilidad del Sistema de Control Interno del Banco, lo cual brinda la seguridad razonable que se requiere para el desarrollo y control de las operaciones, y la adecuada gestión de riesgos.
- Evaluación del plan de auditoría de la Gerencia de Contraloría, basado en riesgos para el año 2023, el respectivo cronograma de reuniones y el presupuesto.

- Estudio de los estados financieros separados del propósito general, notas a dichos estados y demás anexos, correspondientes al año 2022, así como el informe del Revisor Fiscal y la elaboración del informe correspondiente con destino a la Junta Directiva.
- Estudio de los estados financieros consolidados del Banco v sus compañías subordinadas, notas a dichos estados y demás anexos, correspondientes al año 2022, al igual que el informe del Revisor Fiscal y la elaboración del informe correspondiente con destino a la Junta Directiva.
- Monitoreo de requerimientos institucionales radicados durante el año 2022, efectuados por las superintendencias Financiera, y de Industria y Comercio.
- Revisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al año 2022.
- Evaluación de la propuesta de servicios del Revisor Fiscal para el periodo comprendido entre abril de 2023 v marzo de 2024.

El Comité de Auditoría supervisó la estructura de control interno del Banco y verificó que los procedimientos diseñados protegen razonablemente sus activos, así como también que existen controles para comprobar que las operaciones cumplen con adecuados niveles de aprobación, autorización y registro.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

2.2 Gestión corporativa



Gestión legal y regulatoria



El Banco les hace un seguimiento permanente a los proyectos de norma que puedan impactar el marco legal de la actividad financiera, generar oportunidades de negocio, o producir cambios en la operación o adopción de nuevos regímenes, desde su propuesta hasta su divulgación. En consonancia con esto, el Banco, por medio de las diferentes áreas, participa en estructuración de iniciativas legales y reglamentarias, teniendo en cuenta que los equipos de la organización en los que incidiría directamente la nueva disposición legal se mantienen informados sobre el desarrollo y los cambios efectuados en dichos proyectos hasta que son sancionados. Este proceso le permite al Banco tener un compendio organizado de las regulaciones que lo impactan, entre las que se destacan las disposiciones en materia ambiental, social y de gobierno corporativo.

Durante el año 2022 se les hizo un seguimiento continuo y constante a las disposiciones regulatorias que, como entidad vigilada, tienen un impacto en el desarrollo de la operación, generando una sinergia entre las áreas que estuvieran involucradas en el cumplimiento de dichas instrucciones dentro del Banco Popular. La entidad cuenta con un método de medición denominado "Pauta legal", en el cual se contemplan metas mensuales sobre el análisis y seguimiento de las disposiciones normativas que impactan al Banco, con el propósito de divulgar su contenido a las áreas involucradas y los principales efectos, a través de medios digitales o electrónicos, brindando el acompañamiento necesario en su interpretación e implementación.

Metas y retos 2023

El Banco seguirá con la gestión que se hace sobre las normas que impactan a la entidad en su operación, propendiendo a generar una cultura continua de cumplimiento e implementación de instrucciones y directrices divulgadas por el Gobierno nacional, incluyendo buenas prácticas reconocidas en el mercado.

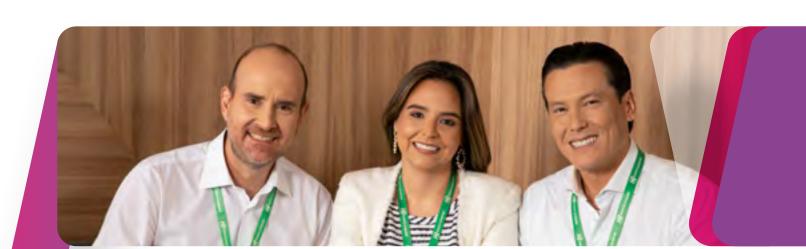


Cumplimiento de la legislación y las normativas

[GRI 2-27] [GRI 307-1]

El Banco presenta una situación jurídica y administrativa de normalidad en sus operaciones y se encuentra comprometido con el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el desarrollo de su objeto social, así como las exigencias de los organismos de control y los estatutos sociales. De igual manera, ha respetado las decisiones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas y por la Junta Directiva. En el año 2022, el Banco no ha tenido incumplimientos significativos de la legislación y normas, que hayan derivado en multas o sanciones no monetarias.

Así mismo, el Banco acata las disposiciones vigentes sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores, de conformidad con lo establecido en las normas legales sobre la materia, especialmente en la Ley 1676 de 2013. Así mismo, el Banco cumple con la normativa establecida sobre propiedad intelectual, incluyendo lo referente a los derechos de autor.





Litigios, procesos judiciales y administrativos

[CE18] [GRI 206-1]

El Banco se encuentra comprometido con la revelación de los litigios, procesos judiciales y administrativos, en virtud del deber legal que le asiste. Así las cosas, no se presentaron procesos en contra del Banco que puedan afectar materialmente su operación, situación financiera o cambios en esta.

Igualmente, comprometido con el cumplimiento legal y normativo que promueve la libre competencia, el Banco dirige sus esfuerzos a prevenir la materialización de acciones relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas. Por tal razón, contra el Banco no se han presentado acciones jurídicas relacionadas con la prevención de la competencia desleal, las prácticas monopólicas y la libre competencia.

[SASB FN-CB-510a.1.]

El importe total de las pérdidas monetarias, como resultado de los procedimientos judiciales, al igual que las cifras por provisiones y contingencias legales utilizadas a lo largo del año, se encuentran incluidos en los estados financieros, específicamente en la nota 19.

Operaciones con los socios, administradores y compañías subordinadas

Las operaciones realizadas por el Banco con sus accionistas, administradores y compañías subordinadas se ajustan a las políticas de la institución y a las normas legales. Dichas operaciones se encuentran debidamente especificadas en la nota "Partes relacionadas" a los estados financieros separados.

Ética

y transparencia

[SASB FN-CB-510a.2.] [GRI 2-23]

La actividad bancaria implica riesgos que están presentes en todo momento. Por tal motivo, el Banco fomenta en sus empleados la cultura y las prácticas organizacionales que transmitan a todos los grupos de interés una gestión ética y transparente tanto desde la vida personal como laboral, soportadas en el respeto a la ley y las normas que regulan la actividad bancaria.

En este sentido, se cuenta con el Código de Ética y de Conducta, en el cual se consignan los marcos de comportamiento, actuaciones, reglas y normas adicionales a las contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Buen Gobierno y reglamentación interna, herramientas encaminadas a facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de las actividades del Banco, así como a incrementar la confianza del público en la entidad y en sus empleados.

Igualmente, el Comité de Ética y Conducta del Banco es responsable de gestionar y hacer el seguimiento a situaciones que atenten contra las reglas y normas contenidas en dicho código, además de garantizar la confidencialidad y seguridad de la información para cada caso, así como también las acciones respectivas.

Para el año 2023 se continuará con la actualización del Código de Ética y Conducta, y se seguirá velando por la correcta aplicación y el estricto cumplimiento a lo que en él se establece.

La divulgación del Código de Ética y Conducta se hace en "Enlace virtual", página interna del Banco que pueden consultar todos los trabajadores; así mismo, se encuentra en la página web del Banco, en la que se establece el procedimiento para la denuncia de irregularidades.

Principios éticos del Banco



Lealtad.

Actuar buscando siempre el beneficio del Banco, sus clientes y accionistas, obrando de manera íntegra, franca, fiel y objetiva.



Respeto

Aceptar, comprender y valorar a los otros y a nosotros mismos, reconociendo intereses, necesidades y sentimientos para generar un ambiente de crecimiento personal y profesional que impacte positivamente a la organización, a los clientes y al entorno en general.



Honestidad.

Obrar de manera recta, observando una conducta intachable, con estricta sujeción a los principios morales y a las normas que regulan la actividad del Banco.



Responsabilidad.

Capacidad para reconocer y asumir las consecuencias de los actos y decisiones propios.



Compromiso.

Identificación y sentido de pertenaencia con los valores y objetivos del Banco.

Seamos más

Sistema de Administración de **Riesgos**



El Banco Popular implementó desde el año 2021, de manera proactiva, el Modelo Integrado de Riesgos (MIR), anticipando el proyecto normativo de su momento que después se materializó en la Circular 018 de 2021, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia frente al SIAR. Esto le ha permitido contribuir a la mejora de la gestión integral de los riesgos inherentes al desarrollo del negocio, mediante la adopción de metodologías que le dan a la administración del Banco información estratégica, como la visión integral del riesgo, para facilitar la toma de decisiones. De este modo, el modelo contribuye al logro de los objetivos de la organización, en el marco del cumplimiento regulatorio y los requerimientos de los entes de control.

En consonancia con lo anterior, durante el año 2022, en función del proyecto del Marco de Gestión de Riesgos de Conglomerados, el Banco estabilizó e implementó una herramienta centralizada, en la que reposa todo el set de indicadores de la Declaración de Apetito de Riesgo, con un conjunto amplio de indicadores y una gobernanza específica dentro de su Marco de Apetito de Riesgos (MAR), el cual incluye indicadores primarios, secundarios y complementarios de los riesgos.

En este orden de ideas, la alineación del MIR con los requerimientos normativos de la circular del SIAR que debe estar en producción a partir de junio de 2023 ha tenido un avance significativo y por encima del cronograma esperado, donde, desde el primer trimestre de 2022, se implementó el Comité de Riesgos con miembros de la Junta Directiva, dando así cumplimiento anticipado a uno de los requerimientos establecidos en la circular para el año 2023.

Estrategia Integral de Riesgos

Alineado con el modelo de agilidad empresarial, el Banco ha liderado el proceso de habilitación del Centro de Excelencia de Riesgos (COE de Riesgos). En el año 2022, se han surtido diferentes fases para consolidar esta etapa, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Capacitación en las formas de trabajo.
- Definición de la misión de la Gerencia Integral de Riesgos.
- Riesgos en una página.
- Creación del catálogo de servicios.
- > Creación de los flujos de valor.
- Definición de roles.
- Construcción del primer backlog.
- Conformación de grupos de trabajo.

Así, el Banco ha logrado hacer avances notables en la gestión de riesgos durante el año 2022, con proyectos en los que se aporta al cuidado de los clientes, los trabajadores y la sociedad en general. A continuación, se resaltan los proyectos para el periodo de reporte y el grupo de interés que beneficia.

Proyectos de la Estrategia Integral de Riesgos



Sociedad y accionistas

- Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -Sarlaft 4.0.
- Automatizaciones en procesos y métricas de la gestión de riesgos.
- Modelos y herramientas analíticas para la toma de decisiones de la gestión de riesgos.
- Afinamiento de la herramienta de monitoreo transaccional de los clientes.
- Implementación 3D Secure, bajo el marco de implementación de la Circular 029 de 2019 de la SFC.
- Autogestión de bloqueo y desbloqueo de tarjeta de crédito.
- Atención de las PQR por transacciones no reconocidas desde el área de Investigaciones de Fraude Electrónico.
- Administración y eficiencia de terceras partes, gestión de riesgos en la tercerización de procesos.
- Avances en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (Saras).



Gobierno

- Marco de Gestión de Riesgos de Conglomerados Financieros.
- Políticas de Estrategia en la Gestión de Riesgos Marco de Apetito de Riesgos (MAR) y Declaración de Apetito de Riesgos (DAR) y responsabilidades.
- Proceso de implementación y modificación del Modelo Integral de Riesgos a un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).



Sector Financiero

 Eficiencia en gastos de seguridad bancaria.



Sociedad y Gobierno

- Implementación de la Circular 025 de 2019 de la SFC frente a riesgos operacionales.
- Implementación de SixPro.
- Reconstrucción de la Base de Eventos de Riesgo Operativo.



Gobierno y Sector Financiero

 Implementación de la circular de solvencia capital



Instancias de gobierno de riesgos

En el año 2022, se realizaron todas las instancias de gobierno que forman parte del Modelo Integral de Riesgos.

Número de sesiones - Instancias de gobierno de riesgos

Número de sesiones de la Junta de Gobierno y sus comités

> Junta Directiva: **54** intervenciones.

> Comité de Control Interno: 5

> Comité de Auditoría: 8

> Comité Consolidado de Riesgos: 5

Número de sesiones de los comités especializados

- Comité de Continuidad de Negocio: 4
- Comité de Riesgos Regulatorios: 4
- Comité de Riesgos No Financieros: 4
- > Comité de SARM/SARL: 12
- > Comité SARC: 6
- Seguridad de la Información & Cíber: 4
- > Comité de Riesgos Filiales: 12

Número total de sesiones:

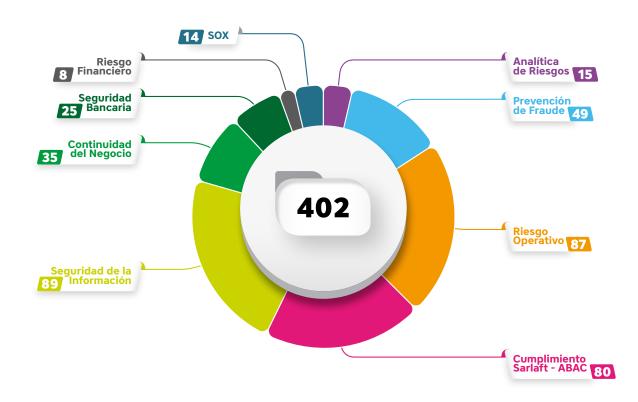
118

Mesa Integral de Riesgos

En función de las mejores prácticas de gobierno corporativo y agilismo empresarial, y considerando el beneficio del cliente interno, se consolidó la Mesa Integral de Riesgos, la cual cumplió a satisfacción la resolución de necesidades de las áreas del Banco, con relación a la gestión de riesgos. Frente al número de requerimientos tramitados desde cada uno de los sistemas de riesgos, se cuenta con los resultados que se presentan en el siguiente gráfico:



Número de requerimientos tramitados por sistema de riesgos



Análisis de riesgos - Marco de Apetito de Riesgos

Los sistemas de riesgos del Banco Popular cuentan con un enfoque y un soporte analítico que generan gran valor en la gestión del riesgo y en la definición y elección de criterios sobre los cuales se definen los umbrales para los riesgos que enfrenta la organización. En esto, desempeña un papel fundamental el monitoreo de los riesgos con niveles de apetito y tolerancia, para los cuales se considera el uso de información histórica, el plan de negocio, pruebas de estrés y criterios de expertos, entre otros asuntos estratégicos, lo que conduce a un análisis integral de los riesgos.

De acuerdo con estos puntos, la evaluación y el monitoreo periódico de los indicadores primarios son conocidos por el gerente Integral de Riesgos, con el objeto de identificar el estado de los riesgos y requerir los planes de acción cuando se superan los límites de apetito. En 2022, en comparación con el año anterior, se incrementó el monitoreo de 22 nuevos indicadores primarios y tres nuevos sistemas de riesgos: continuidad de negocio, fraude y seguridad de información.

En este aspecto, cabe destacar que durante el año 2022 se presentó trimestralmente, ante los comités de riesgos y la Junta Directiva, el estado del apetito del riesgo, resumido de la siguiente manera:

Sistema Número de indicadores primarios Estado de riesgo ABAC Cuatro indicadores monitoreados trimestralmente. Continuidad Tres indicadores monitoreados (dos mensualmente y uno trimestralmente). de negocio Crédito Siete indicadores monitoreados mensualmente. Fraude Tres indicadores monitoreados mensualmente. Liquidez Tres indicadores monitoreados mensualmente. Mercado Tres indicadores monitoreados mensualmente. **Operacional** Cuatro indicadores monitoreados (tres mensualmente y uno trimestralmente). Seguridad Tres indicadores monitoreados de información (uno anualmente, uno semestralmente y seis trimestralmente). Cuatro indicadores monitoreados semestralmente. Convenciones En ningún periodo En cada periodo. La evaluación de cierre de Los indicadores año se conocerá en el primer superaron los límites cierran el año sin los indicadores se

superar los límites

de apetito.

mantuvieron en

anetito.

Soporte analítico y herramientas de riesgos

Con base en metodologías y herramientas analíticas, se cuenta con procesos automatizados para el apoyo a los sistemas de riesgo en el cálculo de insumos que alimentan la medición de indicadores, estimaciones y otros procesos empleados en la gestión de riesgos. En estos procesos se contemplan el cálculo y la evaluación necesarios para dar cumplimiento a las recomendaciones y solicitudes de los organismos de control, así como de seguimiento interno para riesgos financieros, cumplimiento y prevención de fraudes.

Igualmente, se cuenta con el talento humano para la gestión de las herramientas y motores decisionales, que tienen como objetivo administrar, monitorear y parametrizar las herramientas de riesgo, con el propósito de certificar que la información llegue a las aplicaciones administradas y sea correcta para el análisis de la información, cumpliendo el marco normativo y la debida gestión de riesgos.



Seamos más

77



INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

trimestre de 2023, una vez finalizados los reportes de la

auditoría interna.

Principales impactos, riesgos y oportunidades

[CE19]

La gestión de riesgos es un pilar de trabajo fundamental para las entidades financieras que, tras la gravedad de las crisis ocurridas en los últimos años, deben dar respuesta a eventos externos e implementar medidas de mitigación de mayor resiliencia ante esta clase de eventos, identificando oportunamente las amenazas para los sistemas, la sostenibilidad y la confianza de los consumidores financieros, con el fin de establecer estrategias que les permitan continuar con su propósito. En este orden de ideas, el Banco realiza anualmente un informe con el resumen general de los riesgos que constituyen motivo de preocupación y alerta. Estos son extraídos de las principales fuentes de información en la materia, con un recorrido de análisis que comienza por la situación internacional y continúa con la identificación de las vulnerabilidades en los ámbitos local y nacional para los eventos, analizados desde seis categorías:



Este informe se hace con el objetivo de ampliar el conocimiento del contexto actual de la actividad financiera, comprender las tendencias macroeconómicas que pueden estar afectando el negocio bancario a escala local e internacional, y entender los riesgos que están impactando los establecimientos bancarios. Además, el informe sirve como base para revisar y actualizar los riesgos relevantes del Banco para el año 2023. A continuación, se relacionan los riesgos relevantes del año 2022, así como la gestión que se hizo para cada uno de estos. Posteriormente, se presenta la identificación de los riesgos relevantes que se han identificado para el año 2023.



Riesgos estratégicos y operativos 2022

Los riesgos relevantes para el Banco se clasifican según su naturaleza como riesgos estratégicos y riesgos operativos⁵, clasificación que se hace durante la revisión anual y es aprobada junto con los riesgos por la Junta Directiva.

Una vez establecidos los riesgos relevantes, para cada riesgo se asigna un área responsable que se encarga de definir e implementar las medidas de control que permitan su mitigación, así como reaccionar oportunamente cuando se requiera la implementación de planes de

acción. Estas medidas de control son monitoreadas semestralmente en el Comité de Riesgos y en la Junta Directiva, donde se presentan los resultados y las acciones de mitigación en caso de requerirse. De igual manera, la segunda y la tercera línea de defensa hacen seguimiento sobre la implementación de los controles establecidos en los riesgos clasificados como operativos.

Durante el año 2022, dentro del monitoreo efectuado sobre los riesgos relevantes de la entidad aprobados por la Junta Directiva, se registraron los siguientes:

^{5. [}CE19] Se incluyó una descripción de cada uno de los riesgos relevantes del año 2022 aprobados por la Junta Directiva, con la descripción general de los econtroles para su gestión, monitoreo y mitigación, las cuales se encuentran registradas en las actas de la Junta Directiva. Las estimaciones cuantitativas de aquellos que dan a lugar se encuentran expresas en las diferentes notas y revelaciones de los estados financieros.

Gestión de los riesgos estratégicos 2022

Competencia en libranzas.

Se monitorearon las tasas de mercado, cuotas de mercado, monitoreo de los prepagos, modelos de deserción, canales de venta y análisis de las nuevas fintech.

Transformación y modernización.

Desarrollo de iniciativas de banco en el bolsillo por el laboratorio digital, desarrollo de valor compartido. desarrollo de banco inteligente, avance transformación positivo y ágil 2022, implementación de nuevas tecnologías para la transformación y modernización, seguimiento integral de portafolio, brechas y backlog único de la organización, estrategias de comunicación y formación del equipo humano.

Cambios abruptos en el entorno económico.

Análisis y sequimiento del comportamiento de resultados del Banco e inflación, Comité de Activos y Pasivos (GAP) para tomar las medidas de choque.

Gestión de activos y pasivos.

Análisis y seguimiento del comportamiento de los indicadores, Comité de Activos y Pasivos (GAP) para tomar las medidas de choque en los momentos requeridos, campaña de captación de recursos a plazo, creación de la dirección de riesgo de tasa de interés del libro bancario, fortalecimiento de la dirección de gestión de balance.

Concentración de captaciones.

Análisis y sequimiento del comportamiento de los indicadores, Comité de Activos y Pasivos (GAP).

Exacerbación del riesgo de crédito.

La exacerbación se puede dar por la concentración de la cartera de créditos en segmentos que se pueden afectar en gran medida por las condiciones macroeconómicas del mercado, razón por la cual la metodología para la gestión de este riesgo se debe concentrar en la evaluación del desempeño del portafolio de crédito ante escenarios macroeconómicos adversos. Además, se evalúa el comportamiento de los portafolios impactados, valorando los resultados y su efecto en la rentabilidad del banco; una vez evaluados estos impactos, se clasifican los segmentos por su nivel de vulnerabilidad y se definen las medidas que ayuden a mitigar los efectos en cada segmento, así como también los eventos o indicadores que permitan monitorear el entorno económico y político. Igualmente, se definen mediciones que faciliten la valoración de los cambios en los escenarios macroeconómicos (triggers), se definen planes de acción que asocien los indicadores o eventos definidos anteriormente con las medidas preventivas para cada uno de los segmentos, y se establece un seguimiento de estos triggers para monitorear el entorno económico y generar las alertas y puntos de atención en la implementación de los planes de acción.

Gestión del talento.

Monitoreo de los índices de rotación, alta demanda de profesionales en las áreas de TI que dificulta el cubrimiento de las vacantes en el Banco y que incrementa la fuga de talento humano, controles de diversificación y aumento de las fuentes de atracción del talento humano, generación de estrategias de fidelización y motivación del talento.

Riesgos climáticos.

Metodología de sensibilidad del Banco ante los riesgos climáticos, matriz de priorización sectorial a exposición a esta clase de riesgos.

Gestión de los riesgos operativos 2022

1. Indisponibilidad de servicios transaccionales.

Sequimiento y control de indicadores de disponibilidad de los servicios (ATM, puntos de recaudo y Cades, corresponsales bancarios, oficinas, WhatsApp, POS comercios, Portal Empresarial, Internet Personas Naturales PB, Banca Móvil, Línea Verde y Contact Express.

2. Fugas masivas de datos críticos.

Gestión de alertas e incidentes de ciberseguridad, cobertura de la póliza de protección de datos, sistema para el bloqueo de intentos de fuga de información (DLP), sistema de protección contra amenazas persistentes avanzadas (Anti-APT), sistema de bloqueo de conexiones entre redes (Firewall), sistema de prevención de intrusiones (IPS), sistema de protección contra correo electrónico malicioso, sistema para el bloqueo de acceso a sitios web maliciosos, sistema de contención de software malicioso en equipos de cómputo, sistema para la restricción de uso de dispositivos de almacenamiento.

3. Continuidad del negocio.

Pruebas de continuidad individuales, pruebas de cronogramas de pruebas de contingencia de servicios transaccionales, verificación y validación del reporte de replicación para garantizar que se cuenta con la infraestructura de TI para los servicios críticos, verificación de los resultados obtenidos en la ejecución de pruebas integrales (BCP-DRP) para poder garantizar que alcancen los indicadores establecidos.

Riesgos estratégicos y operativos para el año 2023



El Banco revisó y actualizó estos riesgos para el año 2023 en el marco de gestión de los riesgos relevantes,

Riesgos estratégicos

- > Impactos financieros en la cartera de crédito y los portafolios de inversiones, derivados de inestabilidades en los entornos económico, social y político.
- > Riesgo de cumplimiento de CFEN y de concentración de captaciones.
- > Posibilidad de generar pérdidas derivadas de una posición estructural de balance expuesta al RTILB.
- > Gestión del talento y relacionamiento laboral.
- > Transformación y modernización de la organización ante los cambios que afectan al sector.
- > Riesgo climático.

con el fin de gestionarlos estratégicamente.



Riesgos operativos

- > Fugas masivas de datos críticos por ciberamenazas o ciberataques.
- > Indisponibilidad en la prestación de los servicios transaccionales en canales por fallas en la infraestructura tecnológica.

Riesgos emergentes



Desde el año 2019, el Banco Popular analiza semestralmente los riesgos emergentes, los cuales, para julio de 2022, corresponden a los siguientes:

Materialización de riesgos de LAFT por debilidades en políticas migratorias del país, que induzcan a entidades financieras a inadecuado conocimiento del cliente.





Legalización y crecimiento de plataformas de negociación de criptoactivos y de surgimiento de negocios relacionados, generando desestabilización financiera.

Amenazas en el ámbito tecnológico, tales como vishing, smishing, spoofing telefónico, ransomware, ingeniería social, a través de correo electrónico, y vulnerabilidades de seguridad en plataformas tecnológicas.



Propagación o brotes sanitarios que impacten el normal desarrollo del Banco y sus filiales.

Potencial aumento de actividades ilícitas para promover la economía subterránea, teniendo en cuenta el golpe financiero a la economía formal.



Riesgos ambientales, impactos por el cambio climático y desastres naturales.

Eventos de riesgo de terceros contratados por instituciones financieras pueden resultar en pérdidas financieras significativas y daños a la reputación.



Situaciones de protesta.

Incumplimiento regulatorio ante las nuevas exigencias de la SFC (CE 018 de 2021).



Presión inflacionaria global y políticas monetarias.

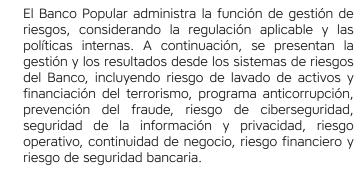
Enfrentamientos comerciales o crisis económicas entre países catalogados como potencias mundiales, afectando la volatilidad de los mercados financieros.



Volatilidad macroeconómica, incluidas las fluctuaciones en el PIB, el desempleo y la inflación



Cultura de riesgos





Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

El lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva generan un daño social, ambiental y económico significativo, y representan una gran amenaza para la estabilidad del sistema financiero y la integridad de los mercados por su carácter global y las redes utilizadas para el manejo de tales recursos. Esta circunstancia destaca la importancia y urgencia de combatirlos, razón por la cual desde el Banco resulta esencial el compromiso para gestionarlo adecuadamente a través del SARLAFT.

Este sistema de gestión de riesgos forma parte del modelo de gobierno del Comité de Riesgos Regulatorios, del Comité de Riesgos Consolidados, del Comité de Riesgos de Junta Directiva y de la Junta Directiva, los cuales soportan el seguimiento de las actividades realizadas en el Banco para la prevención del LA/FT, e impulsan las directrices y el mejoramiento de las políticas para su administración.

La gestión de este sistema ha estado en el marco de la mejora continua, generando la oportuna identificación de riesgos a partir del análisis del contexto externo y su relación con los servicios, productos, canales, capacidades internas y cultura institucional que conforman el contexto interno, así como en la creación y medición de controles generales y particulares para gestionarlos razonablemente.

El Banco cuenta con un oficial de cumplimiento y su suplente para esta gestión, y se apoya en un equipo de trabajo experto, en herramientas tecnológicas y estadísticas que soportan los procesos de riesgo, y en el análisis de los contextos interno y externo que permiten el adecuado diseño y aplicación de controles diseñados para cada uno de los factores de riesgo que se centran en los productos y en la cobertura geográfica del Banco, los canales de distribución, y en el conocimiento de los clientes, los usuarios, proveedores, accionistas, entre otros, con la activa participación de la fuerza comercial de la entidad.





Actualización metodológica del SARLAFT

Para el año 2022, el Banco asumió el compromiso de hacer la actualización metodológica del SARLAFT, pasando de la identificación de riesgos por procesos a la identificación de riesgos inherentes a partir de los contextos internos y externos; así mismo, la determinación de controles pasó de los operativos a aquellos controles particulares y transversales que mitigan de manera táctica la ocurrencia de las causas y riesgos.

En ese sentido, se cuenta con un plan anual de trabajo que permite medir el cumplimiento de las actividades y objetivos del SARLAFT, así como unos indicadores primarios y estratégicos que ayudan a dimensionar la salud de este sistema de riesgos, cuyo seguimiento se hace de manera trimestral por parte de las más altas instancias de gobierno corporativo, y con seguimientos más frecuentes desde otras instancias de seguimiento.

Respecto a los indicadores asociados al SARLAFT, durante el 2022 la madurez del programa de cumplimiento a partir de la medición de los componentes y principios COSO se mantuvo en el nivel de normalidad con una calificación del 100 %, así como la calidad de los informes presentados a la Junta Directiva y la posición de los riesgos residuales que se ubicaron en nivel de riesgo bajo; respecto a la criticidad de los informes de reguladores, el indicador se ubicó también en normalidad, con la identificación de oportunidades de mejora en procesos implementados por la administración.

Programa Anticorrupción

[GRI 205-3]

El Banco cuenta con un Programa Anticorrupción que asegura el cumplimiento del sistema de control interno a través de la metodología del Committee of Sponsoring Organizations (COSO) of the Treadway Commission, con el propósito de facilitar el control y la gestión sobre los posibles eventos de corrupción, el cual responde a los requerimientos normativos FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) de la legislación de Estados Unidos de América. El compromiso de la administración, y de los empleados en general, ha llevado al fortalecimiento de la cultura institucional frente al acatamiento de los lineamientos para la prevención del soborno y la corrupción, así como al mantenimiento de un ambiente de control respecto a los procesos que podrían ser de mayor exposición.



Controles para supervisar y mitigar el riesgo

Desde el Programa Anticorrunción se establecen los controles necesarios para supervisar y mitigar el riesgo de involucramiento en prácticas corruptas a partir del relacionamiento con terceras partes intermediarias, empleados, empresas adquiridas, asociadas, por negocios conjuntos, o por la realización de donaciones, patrocinios, campañas o actividades con orientación social.



Operaciones evaluadas y monitoreadas

A cierre de diciembre del 2022, se realizó la revisión de una muestra de cuentas contables de impacto ABAC, que produjo la validación de alrededor de 20.000 registros, de los cuales generaron señal de alerta tan solo el 1 % de los registros totales.



Medidas disciplinarias

En el año 2022 no se presentaron casos de corrupción confirmados para empleados, socios ni proveedores, gracias a la gestión de monitoreo de cuentas contables y señales de alerta realizados para identificar posibles eventos de soborno y corrupción. Por esta razón, no se requirieron medidas disciplinarias.



Madurez del Programa de Cumplimiento ABAC

El indicador de madurez del Programa de Cumplimiento ABAC alcanzó un 99 %. Así mismo, el perfil de riesgos residuales se mantuvo dentro del umbral de apetito, con diez riesgos genéricos ABAC.

A lo largo del 2022 no se presentaron reportes de eventos relacionados con soborno y corrupción, lo que permite expedir la certificación a la Securities and Exchange Commission (SEC) sobre el cumplimiento de la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA). Así mismo, no se presentaron casos de corrupción ni denuncias en la Línea Ética del Banco Popular, según los resultados del

indicador de eventos de alto impacto. En tal sentido, se concluye que, al cierre del año 2022, no se evidenció la materialización de algún riesgo relacionado con ABAC. Es de mencionar que durante los últimos cuatro años no existieron demandas concluidas o casos de corrupción materializados en el Banco Popular.



85

Prevención de fraude

El Banco cuenta con una gestión y administración del riesgo de fraude alineada con la normativa vigente y las políticas y metodologías definidas por la organización. Por ese motivo, las reglas de monitoreo transaccional se definen considerando la dinámica del fraude y aplicando las modificaciones necesarias para la detección de nuevos casos, manteniendo un alto nivel de detección, un bajo falso positivo y un volumen de alertamiento que genere un balance adecuado entre el control del riesgo, la experiencia del cliente y la capacidad de atención del área de monitoreo. Para esto se enfocaron acciones desde los siguientes frentes:

- Análisis de los fraudes no detectados por el sistema con el objeto de identificar los modus operandi y características de estos fraudes, para proceder a afinar las tecnologías de detección, teniendo en cuenta también los datos históricos y análisis de tendencias.
- Seguimiento continuo al nivel de falso positivo del sistema, ajustando aquellas reglas o condiciones que estén generando un número alto de falsas alarmas y considerando las recomendaciones de la industria.
- Continuación del afinamiento de las herramientas de apoyo, que permite identificar las transacciones inusuales y generar así las acciones correspondientes para la contención del fraude.
- Herramientas de monitoreo transaccional en tiempo real y Near Real Time para tarjetas, realizando la optimización y el afinamiento de las reglas, condiciones y modelos asociados a la identificación de transacciones fraudulentas, lo cual ha incidido en la disminución del indicador de puntos base.

Según las cifras compartidas por Incocrédito, el Banco Popular se encuentra en una posición muy favorable en gestión antifraude. Para el 2022, el Banco disminuyó puntos básicos de fraude. El indicador del Banco se encuentra por debajo del promedio de la industria, lo cual es muy positivo y refleja los resultados de la gestión hecha desde este frente.



Optimización de procesos para combatir el fraude

Gracias a la gestión hecha a lo largo del año, se ha maximizado la detección de fraudes y se ha conseguido un cumplimiento de los indicadores de gestión bajo los umbrales aceptados, de conformidad con los niveles de tolerancia del Banco y siguiendo con las recomendaciones de la industria.



Riesgo de ciberseguridad, seguridad de la información y privacidad

El Banco Popular es consciente de que la información es un activo vital para el desarrollo de sus actividades y la prestación de servicios financieros. Por este motivo, estableció como una de sus principales metas la protección de la información de sus clientes, accionistas, empleados, proveedores estratégicos y demás grupos de interés.

En virtud de lo anterior, desde este frente se han implementado acciones para la protección de los consumidores financieros ante amenazas cibernéticas de robo de datos, delitos informáticos y posibles fraudes asociados. Esto se ha hecho con el objetivo de prestar un excelente servicio en el ofrecimiento de productos financieros que, aparte de ser seguros, les brinden total confianza y tranquilidad a los clientes.



En este contexto, desde la alta dirección se declara el compromiso en el desarrollo de habilidades y asignación de recursos necesarios para el diseño, aprobación e implementación de políticas individuales que sustenten la política general y definan los lineamientos para la protección y el resguardo de la información.

Gestión de la ciberseguridad 2022

[SASB FN-CB-230a.1.] [SASB FN-CB-230a.2.]

Alertas tempranas

Recepción y gestión de alertas tempranas de ciberamenazas.

Planes de formación y capacitación a los equipos

Por medio de charlas de concientización, talleres y capacitaciones con directores y equipo directivo, comunicados internos y simulación de ciberamenazas, entre otras actividades, se buscó generar la sensibilidad a los riesgos asociados a la privacidad, ciberseguridad y seguridad de la información por parte de trabajadores y proveedores del Banco.

- 36 sesiones de sensibilización directa a empleados, con una participación de 1.573 personas.
- Mailings, artículos en revistas, noticieros e intranet para digar.

Incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad

No se ha tenido evidencia o recibido reporte de situaciones que se puedan enmarcar como incidentes de seguridad de la información o ciberseguridad en la organización en el año bajo reporte.

Activos de información

Se acompañó a los líderes de procesos en la identificación y valoración de los activos de información, de tal modo que les permita conocer el valor de estos para el Banco y, a su vez. implementar los controles necesarios para resquardarlos ante los riesgos asociados a la privacidad, ciberseguridad y seguridad de la información. Así mismo, se apoyó a los líderes de proceso en la gestión de los riesgos de privacidad, ciberseguridad y seguridad de la información en los servicios tercerizados, identificando a aquellos terceros catalogados como críticos v monitoreando el cumplimiento de los compromisos contractuales

Visitas a terceros

Se visitó un conjunto de terceros considerados como críticos desde el punto de vista de seguridad de la información y ciberseguridad, con el fin de revisar el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Banco para la prestación segura de los servicios ofrecidos.

Educación y comunicación a clientes

En el marco del Programa de Ciberseguridad, se llevaron a cabo campañas de comunicación a través de correo electrónico, redes sociales y mensajes de texto, en las cuales se les habló a los clientes acerca de las ciberamenazas que hay y se les enseñó a protegerse de estas. También se llevaron a cabo múltiples actividades de sensibilización dirigidas a clientes por medio de mensajes de educación en ciberseguridad en las páginas oficiales del Banco en Facebook, LinkedIn y Twitter.

Cuidado de los datos

- En el año 2022, no se tuvo evidencia o reporte de situaciones que se puedan enmarcar como filtraciones de datos; en consecuencia, no hubo afectación sobre titulares de cuentas individuales derivadas de filtraciones de datos personales.
- Tampoco se tuvo evidencia o reporte de situaciones que se puedan enmarcar como incidentes o violaciones a la seguridad de la información o ciberseguridad, que hubieran afectado los servicios tecnológicos en la operación del Banco y la prestación del servicio a través de sus canales digitales. Adicionalmente, no se han recibido multas o sanciones sobre el particular.

El enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos se realiza mediante la ejecución periódica de ejercicios de pruebas de intrusión (*Ethical Hacking*) sobre activos críticos del Banco, Red Team y pruebas de escaneo de vulnerabilidades; así mismo, como requisito en los requerimientos *premium* del Banco, antes de su salida a producción se exige que se realicen pruebas de vulnerabilidades y *Ethical Hacking*.

Se tiene definida una metodología de gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, la cual toma como base los lineamientos corporativos. Dentro de la misma metodología y como parte de la responsabilidad de la organización, se hace acompañamiento a líderes de proceso en la identificación de los riesgos, la definición de controles y el posterior monitoreo al plan de tratamiento definido para la gestión de estos.

Desde distintas fuentes el Banco está alerta a un volumen representativo de alertas, enfocadas principalmente en correos maliciosos, *malware* (troyanos y *ransomware*) y nuevas vulnerabilidades.

En línea con esto, se cuenta con un plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad, que está articulado con el plan de continuidad de negocio. En este último se tiene establecido el plan de comunicación en crisis, en el cual están definidos los lineamientos y estrategias para la comunicación a los clientes ante la materialización de un incidente, como la filtración de información, por ejemplo.

El Banco no ha tenido afectación por alguna de estas amenazas debido, en parte, a la importante inversión que ha hecho en la adquisición de herramientas tecnológicas con el fin de contener, mitigar y erradicar cualquier evento sospechoso que ponga en riesgo la seguridad de los datos y sistemas de la entidad.

El modelo de seguridad de la información y ciberseguridad adoptado por el Banco se evalúa cada dos años, con base en prácticas líderes aceptadas por la industria.

Riesgo operativo

El riesgo operacional es inherente a todas las actividades mediante las cuales el Banco desarrolla su objeto social; su administración y su gestión son parte fundamental del programa de administración de riesgo, y parte integral de su actividad empresarial. En este sentido, el Banco cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por medio de las políticas, metodologías, directrices y procedimientos para la administración del riesgo operacional, definidos en el Manual de Riesgo Operacional del Banco, se fortalece el entendimiento y control de los riesgos operacionales presentes en los productos, servicios, canales, procesos y tecnología, buscando siempre el equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad del negocio y los niveles definidos de apetito al riesgo.

En el año 2022, el Banco continuó con la implementación de los proyectos que apoyan la estrategia corporativa, lo cual implicó la actualización de sus procesos y, por ende, de las matrices de riesgo y control operativo asociadas con esto. Se hicieron mejoras a la valoración de los riesgos inherentes de mayor nivel, así como a los controles asociados, y se continuó con la actualización de los procesos que presentaron cambios en su ejecución por la emergencia sanitaria del covid-19, para adoptar los cambios de manera definitiva o derogarlos.

A 31 de diciembre de 2022, el Banco cuenta con riesgos identificados y controles para sus procesos. El perfil de riesgo residual de la entidad se mantuvo dentro de los niveles de riesgo aceptados por la Junta Directiva del Banco.

El Banco lleva un registro detallado de sus eventos de riesgo operacional, suministrado por los dueños de procesos de acuerdo con las clasificaciones según el origen y el impacto de los eventos. Los indicadores de riesgo operacional de la declaración de apetito se mantienen dentro de los umbrales aprobados por la Junta Directiva del Banco

En el año 2022, el Banco preparó la base histórica de eventos de riesgo operacional, cumpliendo con los requisitos especiales definidos en la Circular Externa 025 de 2020 y en la *Guía de lineamientos para solicitar autorización* emitida por el supervisor en febrero de 2022, para hacer uso de esta base en la determinación del valor de la exposición por riesgo operacional, que forma parte del cálculo de la solvencia.

Formación para gestionar el riesgo operativo

Durante el año 2022 se continuó con el curso virtual sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), que se dictó tanto a los empleados que ingresaron al Banco como a los ya vinculados; adicionalmente, se realizaron capacitaciones virtuales a empleados de las áreas dueñas de proceso y de la red de oficinas para fortalecer los conceptos fundamentales del SARO y reforzar los cambios definidos para su actualización. Esta labor se acompañó con comunicaciones internas, para apropiar de mejor manera los cambios definidos. A los terceros vinculados con el Banco se los capacitó por intermedio de Asobancaria.

Continuidad de negocio

El Banco Popular tiene definido un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), conformado por el Plan de Administración de Crisis, Plan de Emergencias, Plan de Recuperación de Desastres (DRP), Plan de Recuperación de Procesos (BCP) y el Plan de Comunicación en Crisis, para asegurar la capacidad de operar ante impactos materiales o reputacionales que afecten la disponibilidad de los procesos críticos del negocio, o ante eventos que puedan llegar a afectar el giro ordinario del negocio.

Como parte de sus estrategias y planes de recuperación, el Banco Popular cuenta con un Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD), donde se están respaldando los sistemas y servicios de misión crítica, y con un Centro de Operación en Contingencia (COC) para la continuidad de las operaciones, en el cual se tienen habilitados puestos de trabajo con las configuraciones tecnológicas y recursos críticos necesarios, con el objetivo de asegurar la operación de los subprocesos críticos definidos. Dichos planes están documentados y se probaron de manera independiente a lo largo del año y en forma integrada o conjunta, con resultados exitosos.

Como parte de la gestión efectuada en el 2022, se destacan los siguientes avances y resultados:



Análisis de impacto al negocio

Durante el año 2022 se implementó la nueva metodología de análisis de impacto al negocio, orientada a productos y servicios, con el fin de robustecer las capacidades del Banco y respaldar así de mejor manera la continuidad de sus operaciones críticas ante eventos mayores o catastróficos.



 Se llevó a cabo la actualización de este plan, que establece los procedimientos, protocolos, roles y responsabilidades que permitan el reporte, evaluación, activación y escalamiento de un incidente o crisis que afecte o pueda afectar la imagen, reputación o habilidad del Banco para continuar la operación y prestación de sus productos y servicios a sus clientes.



Estrategia de recuperación de procesos

- Se puso en operación la estrategia de recuperación de procesos mediante una plataforma de virtualización de subprocesos críticos del Banco, y se realizaron con éxito los ejercicios de operación.
- Así mismo, se mejoraron los mecanismos de monitoreo y se ampliaron los ejercicios de pruebas de los planes de continuidad de los proveedores críticos.

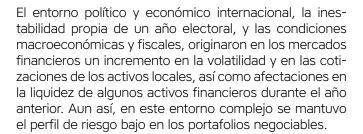
Formación para la gestión de la continuidad del negocio

- En el 2022 se realizaron cursos virtuales de continuidad de negocio para fortalecer la participación de los dueños de las áreas dueñas de los procesos críticos en toda la gestión de este riesgo e involucrar más en el tema a las áreas comerciales y de producto en el análisis de impacto al negocio (BIA).
- Adicionalmente, se realizó la capacitación y divulgación de los cambios en Planes de Administración y de Comunicación de Crisis.

Riesgo financiero

Gestión Riesgo de Mercado

[CE 23]



Se efectuaron los controles establecidos en la gestión de riesgo de mercado, asegurando que las posiciones y los resultados permanecieran dentro de los límites aprobados. Así mismo, para poder monitorear adecuadamente las actividades de riesgo de mercado, se distribuyeron a la alta dirección y otros grupos de interés, tanto internos como externos, los informes periódicos de seguimiento y control.



Durante el año 2022 se efectuaron las actividades de acondicionamiento de políticas y metodologías para incorporar los lineamientos fijados en la Circular Externa 018 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Co-Iombia, la cual establece un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) con el propósito de integrar la administración de los riesgos y contar con una visión global de los riesgos a los que está expuesta la entidad. El valor en riesgo regulatorio, calculado conforme a lo establecido en la normativa, disminuyó alrededor de \$ 27.000 millones durante el año, ubicándose al cierre del 2022 en niveles muy cercanos al promedio de los últimos tres años, como se aprecia en el gráfico que aparece a continuación, cerrando diciembre en \$133.000 millones.



Adicionalmente, se dio continuidad a los estándares establecidos en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, que permiten hacer una medición y un control del riesgo de mercado adecuado.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

Seamos más

Gestión Riesgo de **Mercado**

En respuesta a las presiones inflacionarias, el Banco Central incrementó en 9 % su tasa de intervención durante el 2022, situación que llevó a una disminución en la actividad en el mercado primario de los títulos a plazo e incrementó la volatilidad v el monto de los recursos de los inversionistas en depósitos vista, presionando la liquidez. Aun con estas condiciones, a lo largo del 2022 se mantuvieron una sólida posición de liquidez y una estructura de financiación robusta. En general, la razón de cobertura de liquidez a treinta días (IRL razón) permaneció estable y siempre por encima del umbral regulatorio, en tanto que el coeficiente de financiación estable neto (CFEN) se mantuvo por encima del umbral normativo pero se incrementó hacia el cierre de año, para asegurar el cumplimiento del requerimiento regulatorio del indicador para marzo de 2023.

Se efectuaron los controles establecidos en la gestión de riesgo de liquidez, asegurando que los límites y alertas permanecieran dentro de los niveles aprobados. Así mismo, para que las actividades de riesgo de liquidez se puedan monitorear adecuadamente, se distribuyeron los informes periódicos del seguimiento y control a la alta dirección y otros grupos de interés, tanto internos como externos.

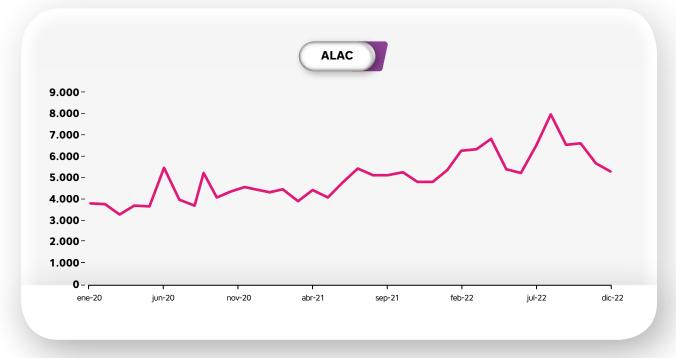
Durante el año 2022 se llevaron a cabo las actividades de acondicionamiento de políticas y metodologías para incorporar los lineamientos establecidos en la Circular Externa 018 de 2021, expedida por la Superintendencia Financiera, la cual establece un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), con el propósito de integrar la administración de los riesgos y tener una visión global de los riesgos a los que está expuesta la entidad.

Se destacan los resultados en los indicadores de liquidez, así:

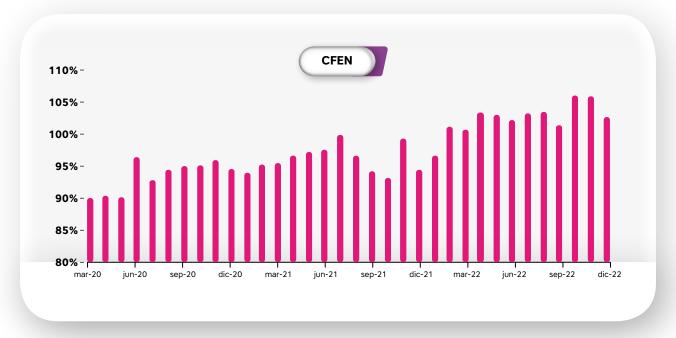
El IRL razón a treinta días en promedio durante el 2022 alcanzó 1,75, cerrando diciembre en 1,44.



El volumen de activos líquidos de alta calidad libres de cargas alcanza al cierre de diciembre \$ 5,09



El coeficiente de financiación estable neto (CFEN) aumentó 610 puntos básicos durante el año 2022, cerrando diciembre en 102.32 %.



Adicionalmente, se dio continuidad a los estándares establecidos en el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez, los cuales permiten hacer una medición y un control del riesgo de liquidez de manera adecuada.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022

93

Riesgo Seguridad Bancaria

En el año 2022, el Banco continuó direccionando las actividades de control, prevención y verificación del cumplimiento de los protocolos y medidas de seguridad bancaria que se han instaurado en la organización, resaltando las siguientes acciones y resultados:



- Las investigaciones de casos trasladados, derivados de posibles fraudes digital y documental, se atendieron durante el año.
- Se inició el rediseño de procesos para mejorar la productividad e impulsar la mejora continua en tema de seguridad bancaria, mediante la transformación del modelo operativo de la consola de seguridad y del indicador de rendimiento de las oficinas, con lo cual se disminuyó la carga operativa.
- Durante el tercer trimestre de 2022 se llevó a cabo una consultoría integral de seguridad, en desarrollo de la cual se hicieron visitas presenciales y remotas a sedes administrativas, oficinas, centros tecnológicos y cajeros automáticos a escala nacional, teniendo como resultado 38 recomendaciones que permitirán fortalecer las medidas de seguridad de las instalaciones y el equipo humano de la organización.
- Se reforzó la seguridad de oficinas y cajeros del Banco identificados como de alto riesgo. En consonancia con lo anterior, el Banco ha identificado de manera especial este riesgo dentro de sus metodologías de evaluación y monitoreo de riesgos para gestionarlo adecuadamente.
- Se desarrollaron iniciativas para el mejoramiento de los procesos y las reglas de devoluciones, que traerá consigo beneficios para los clientes.
- Se definió la migración a mejores tecnologías de componentes de 295 ATM satélites y 98 centros tecnológicos.
- Se decidió actualizar el *software* de gestión de eventos de alarma, logrando con esto mejoras en los sistemas.



Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)

En el año 2022, el Banco continuó con la actualización del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), alineado con los objetivos estratégicos de la organización y siguiendo los lineamientos del capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual será derogado con la entrada en vigor del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) el 1º de junio de 2023.

Entre las actividades desarrolladas en el año con respecto a la gestión de riesgo de crédito, se destacan las siguientes:



Calidad de la cartera

- La calidad de la cartera en todas sus modalidades presentó una tendencia estable, manteniendo los niveles de riesgo dentro del apetito esperado, a pesar del ambiente de incertidumbre en la economía tanto local como internacional.
- Se fortalecieron los procesos de seguimiento y control de la cartera, los cuales permitieron tomar acciones que mitigaron riegos incrementales en los portafolios del Banco, así como mantener estables las provisiones en niveles esperados.

Fortalecimiento de procesos

- Se continuó con el fortalecimiento de los procesos y metodologías de cálculo de deterioro bajo IFRS 9, optimizando los resultados que forman parte de los estados financieros consolidados del Banco.
- Siguiendo los lineamientos de la Circular 026 de noviembre del 2022, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se redefinieron metodologías para estimación de provisiones adicionales locales, como medida preventiva ante el estrés de los portafolios en 2023, a causa del entorno macroeconómico previsto.
- En el 2022, el Banco culminó la asignación del stock de las provisiones adicionales acumuladas en años anteriores, definidas en el marco de la Circular 022 de junio de 2020, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, como medida paliativa ante las pérdidas incrementales asociadas a la crisis sanitaria por covid-19. Con este uso, los portafolios de créditos del Banco quedaron libres de dichos efectos.
- Se implementaron nuevos modelos estadísticos de evaluación del comportamiento de los clientes y calificación de cartera para diferentes portafolios de crédito, fortaleciendo los procesos de administración de riesgo crediticio del Banco.
- Se tiene un programa sistémico de incorporación de ajustes sobre la política de crédito y estrategias de mantenimiento de los clientes, como producto de los puntos de oportunidad resultantes del seguimiento hecho a las cosechas de originación de crédito.
- Se continuó con la implementación de iniciativas de automatización y digitalización de los procesos de otorgamiento de productos de crédito, integrando flujos con motores de decisión y datos que permiten la aprobación de créditos en línea.

Gestión del cobro

• Se continúa en el proceso de optimización de las estrategias y las herramientas de cobro del Banco enfocadas en los perfiles de riesgo de los clientes, lo cual ha permitido mantener un nivel controlado de deterioro de la cartera y una mayor eficiencia en la gestión de cobro. Así mismo, se han implementado nuevas tecnologías, logrando diversificar los canales de gestión y contacto con los clientes.



Indicadores de cartera vencida (ICV) por modalidad de crédito

• Como resultado de la gestión de riesgo de crédito descrita anteriormente, el Banco cierra el 2022 con los siguientes resultados:

> ICV de crédito comercial: 2,48 %.
> ICV de crédito de consumo: 2.95 %.

Gracias a la adecuada gestión del riesgo de crédito, el Banco cierra el 2022 con indicadores de cartera vencida que lo sitúan como una de las entidades financieras con mejor desempeño en el mercado

Gestión de riesgos ASG en la cartera

[SASB FN-CB-410a.2.]

Se encuentra en desarrollo el proyecto para la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) desde el frente de crédito, con el cual se busca fortalecer la decisión en el otorgamiento mediante la identificación, evaluación, administración y reporte de factores sociales y ambientales (incluidos los climáticos) en las operaciones financiadas por el Banco; se espera la implementación del sistema en el año 2023.





Seamos más

2.3 | Talento Humano y **Cultura Organizacional**



El Banco Popular cuenta con un equipo humano de más de 3.600 trabajadores en 29 departamentos del país, quienes han logrado fomentar una cultura colaborativa, ágil, innovadora, diversa e inclusiva, que aporta a la creación de experiencias que transforman positivamente la vida de las personas y permiten que la organización cumpla su propósito principal, alcanzando los objetivos planteados para llevar el efecto positivo a todos sus grupos de interés.

Por esta razón, el Banco ha llevado a cabo estrategias para la atracción, el desarrollo y la retención del mejor talento humano, con un enfoque de trabajo basado en el liderazgo inspirador y la promoción de la salud organizacional, lo cual ha permitido construir espacios desde la confianza, el respeto, la transparencia y la igualdad

Como resultado de esta labor, en 2022 el Banco Popular ocupó el noveno puesto entre las mejores empresas para trabajar en Colombia, según el ranking de Great Place to Work para la categoría grandes empresas, y el décimo puesto en el rankina de Great Place to Work Mujeres, gracias a que es una organización que brinda oportunidades de crecimiento para las mujeres por medio de políticas de inclusión, reconocimiento, formación y desarrollo.

Equipo humano Popular [GRI 2-7] [GRI 2-8] [CE17]

Talento humano

Más de 3.600 empleos generados

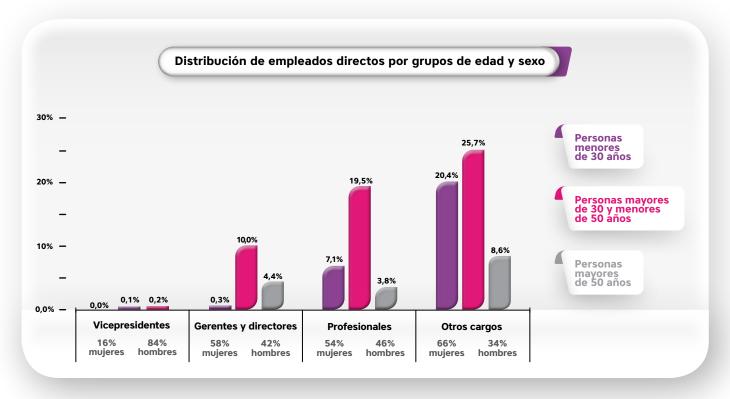


Mujeres



Distribución por edad de los empleados del Banco

El 55 % de los empleados directos del Banco están en un rango de edad mayor de 30 años y menor de 50. Así mismo, los empleados menores de 30 años conforman el 28 % de la población trabajadora del Banco, mientras que el 17 % son personas mayores de 50 años.



El comportamiento de las estadísticas indica una mayor contratación de personal joven y un plan de carrera del personal de mediana edad.

Nuevos talentos

en el Banco

[GRI 401-1] [CE17]

En el 2022, ingresaron 360 nuevos talentos a la entidad, de los cuales el 47 % son mujeres y el 53 % son hombres. La tasa de nuevas contrataciones es del 9,9 %, la cual aumentó en comparación con el 2021, cuya tasa fue del 6,6 %. En consonancia con este punto, la tasa de rotación pasó de –1,77 % en 2021 a 0,03 % en el 2022. El comportamiento de rotación para el año 2022 fue favorable debido a la contratación estratégica de nuevos talentos.



Nuevas contrataciones por regional

Regional	Nuevas contrataciones
Centro	305
Norte	21
Sur	15
Suroriente	19
Total	360

De las 360 contrataciones, el 60 % corresponde a personas entre los 18 y los 30 años, y el 40 % son personas entre 31 y 50 años.



Prácticas para promover la salud **organizacional**

En el año 2022, se han desarrollado iniciativas que han fortalecido el sentido de orgullo y la experiencia del equipo humano con el Banco Popular, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:



Programas de desarrollo

Entre los programas de desarrollo que se han puesto en práctica se destacan "Gente positiva" —programa de aprendices universitarios— y "Crecer está en TI" —programa de semilleros para las áreas digitales/TI—. Además, se han implementado planes de carrera



Programa Red de Talentos

Este programa se ha desarrollado para permitir que los funcionarios se conviertan en aliados del negocio, en un marco de reconocimiento que exalta la cultura y el ADN Popular.



Plataforma "Somos Popular"

En esta plataforma de comunicaciones y reconocimiento, denominada "Somos Popular", se ha promovido un contacto de doble vía con los trabajadores para reconocer los logros y comportamientos destacados en la organización.



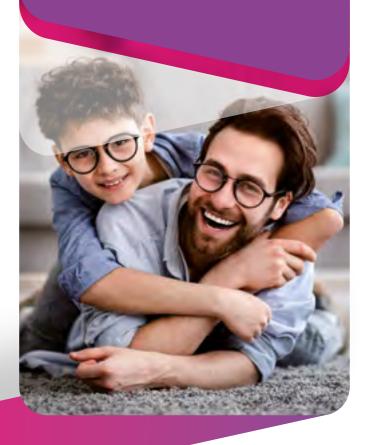
Modalidad de teletrabajo

Implementación de la iniciativa denominada "Onda positiva", gracias a la cual se formalizan las modalidades de teletrabajo.



Renovación de espacios de trabajo

Durante el 2022, se remodelaron y transformaron los espacios físicos del Banco para mejorar la experiencia del equipo humano con las nuevas modalidades de trabajo. En este sentido, las sedes administrativas cuentan ahora con espacios de cocreación y colaboración más cercanos y amigables, así como con cubículos de concentración individual y espacios de bienestar, los cuales se pueden reservar desde dispositivos móviles o fijos en la *app We Care*®. Esto ha fomentado que los equipos trabajen de una manera más eficiente y productiva, con un mejor balance entre su vida familiar, personal y laboral.



Permiso para padres y madres

El permiso parental permite que los trabajadores del Banco dispongan del tiempo necesario para el cuidado de sus hijos recién nacidos, lo cual fomenta la unión familiar y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Por este motivo, el Banco otorga días adicionales a la licencia de maternidad y paternidad, para que los trabajadores que acaban de ser padres puedan disfrutar al máximo esta etapa con sus hijos.



Como resultado de la gestión realizada, las tasas de regreso y retención de los trabajadores que han disfrutado la licencia de maternidad y paternidad han sido positivas. En el año 2022, la tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental fue del 95,7% para las mujeres y del 100% para los hombres.

Conocimiento y **formación**

GRI 404-1]

En la cultura organizacional del Banco Popular se valoran y gestionan la apropiación y el intercambio del conocimiento en los colaboradores para promover su desarrollo y contribuir al desempeño efectivo de su rol, movilizando a los equipos para vivir el propósito principal de la organización y generar experiencias positivas en él. Por esta razón, desde la estrategia de salud organizacional se fortalecen y potencian las competencias, conocimientos y habilidades de los trabajadores mediante la autogestión del aprendizaje desde diferentes frentes.

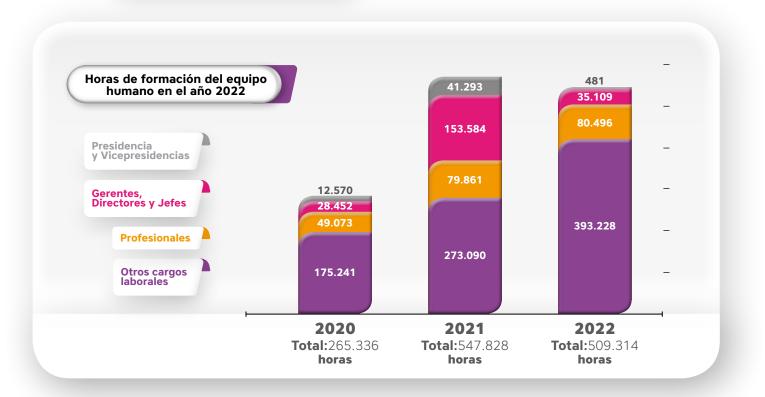
Horas de formación 2022 Hombres: 310.083

Total: 509.314 horas

Campus **Popular**

El Banco cuenta con la Universidad Corporativa Campus Popular, que tiene una gran oferta de formación en temas claves, relacionados con aspectos comerciales, operaciones, liderazgo, cultura y valores, agilidad organizacional, gestión del riesgo, experiencia del cliente y semilleros de tecnología, entre otros.

Para el desarrollo de los programas de formación se cuenta con un equipo de expertos internos, entre los que se destacan algunos líderes que desempeñan el rol de docentes, quienes orientan las sesiones de formación y comparten su conocimiento y experiencia. En algunos programas se cuenta con la participación de consultores externos. El aprendizaje presencial, aprendizaje en puesto de trabajo y aprendizaje online son las principales metodologías para acceder a contenidos actualizados y relevantes.



Formación para la salud y el bienestar de los empleados

Se han realizado estrategias y actividades para los trabajadores y sus hijos, redoblando esfuerzos para lograr el bienestar y la salud de las familias en un contexto postpandemia. En ese sentido, se resaltan las siguientes acciones realizadas a lo largo del año 2022:



- · Podcast de crecimiento personal y laboral.
- Clases de crecimiento personal y temas de familias, así como sesiones de zumba, rumba y aeróbicos a través de sesiones virtuales sincrónicas.
- Vacaciones recreativas para los hijos de los empleados en el mes de junio y celebración del Día de los Niños en abril y octubre.
- Línea de atención psicológica "Estamos contigo".
- Talleres de duelo.

Adicionalmente, se han retomado actividades presenciales en el nuevo contexto laboral, con gimnasios, participación en maratones, cursos de extensión y asistencia a espectáculos culturales.

Retos 2023

Hacer el diagnóstico del modelo de aprendizaje y de gestión del conocimiento, identificando oportunidades de mejora e incorporando gradualmente buenas prácticas organizacionales.

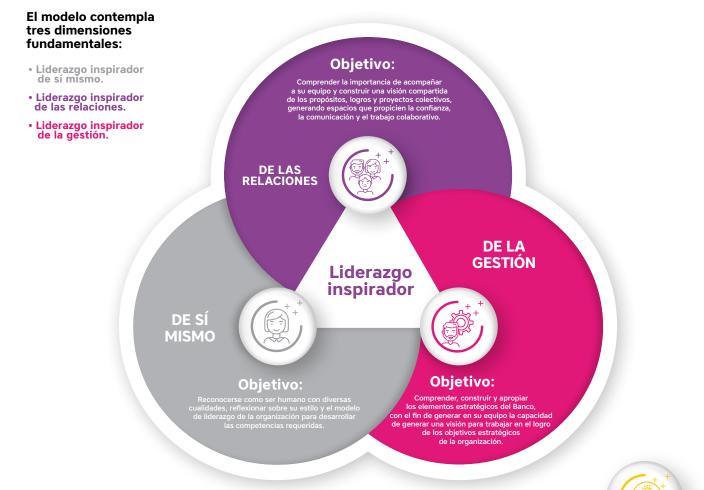
Afianzar la estructura del Campus Popular e incorporar nuevas tecnologías para facilitar el acceso, uso y conservación de recursos de aprendizaje.

Ampliar el número de líderes que cumplen el rol de docentes en programas de formación.

Liderazgo inspirador

Los líderes desempeñan un rol fundamental en el acompañamiento, direccionamiento y gestión de los equipos para consolidar una cultura colaborativa, innovadora, orientada al servicio, positiva y comprometida en términos de resultados. Desde este enfoque estratégico, es de gran relevancia atraer, desarrollar y mantener líderes que inspiren, vivan y sean ejemplo de la cultura del "Ser Popular".

En este orden de ideas, durante los últimos años el Banco ha trabajado en el fortalecimiento de su modelo de liderazgo inspirador, con el cual busca contribuir a la consecución de la estrategia y la transformación, con un enfoque integral de formación, desarrollo y aprendizaje, encaminado a habilitar a los líderes para ejercer su rol con éxito, y movilizar e inspirar a sus equipos de trabajo para comprender, comprometer y llevar a la acción este proceso de transformación en la organización.



En el 2022, se impulsaron programas de formación para fortalecer el rol del líder en la organización, entre los que se destacan:

+ 700 lideres formados

en habilidades blandas para

fortalecer su rol de liderazgo.

- "El café de la mañana".
- Coaching comercial para inspirar y desarrollar, en su versión 2.0.

+ 6.000 horas

de formación en 2022.

Liderazgo híbrido y remoto.

El poder de inspirar forma parte del efecto positivo que se vive en el Banco Popular.

Medición de la experiencia de trabajo en el **Banco**

Para el Banco es fundamental conocer la percepción que tiene el equipo humano sobre su experiencia de trabajo en la organización, con el propósito de generar estrategias e iniciativas para mejorarla, y lograr así que cada integrante del equipo viva experiencias positivas y memorables en su día a día en la organización y sienta el orgullo de Ser Popular.

En tal sentido, se cuenta con dos indicadores relevantes para esta medición:

- Índice de satisfacción del empleado
 INS: 92.8 %
- Índice de recomendación del empleado ENPS: 78,4 %

En el primero se tiene un resultado del 92,8 %, lo que refleja una pequeña variación con respecto al año 2021, cuyo resultado fue del 94 %. Por otra parte, el ENPS fue del 78,4 %, tan solo 0,6 puntos porcentuales menos que la recomendación del 79 % que se obtuvo en 2021. Si bien se presentó una disminución en ambos indicadores, los resultados obtenidos son sobresalientes y siguen reflejando que el Banco Popular es una empresa que logra hacer una conexión emocional con sus trabajadores, con un sentido de fidelidad y lealtad tan alto, que están dispuestos a recomendárselo a sus amigos y familiares.

Desde el primer estudio de experiencia del equipo humano, el Banco ha hecho valiosos avances no solo en cuanto a la medición de indicadores sino también en la forma como se escucha la voz del trabajador. En este sentido, en el año 2022 no solo se llevaron a cabo encuestas para conocer dichos indicadores, sino que también se generaron otras estrategias, como la realización de grupos focales y talleres de construcción de iniciativas, en los que las personas construían y aportaban ideas para seguir mejorando tanto su experiencia como el ambiente laboral de los equipos.



Retos 2023

Profundizar en la percepción de experiencia de los empleados durante su ciclo en la organización, abordando sus interacciones, emociones, momentos de verdad y también momentos de dolor.

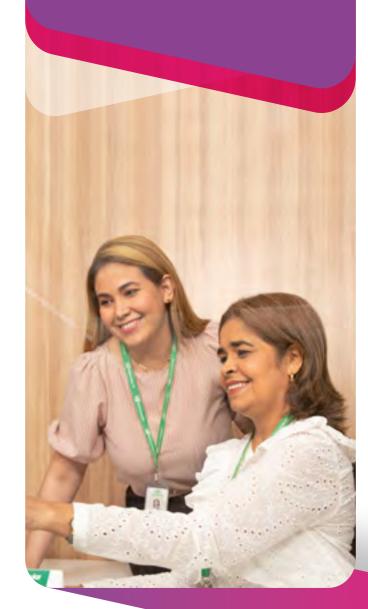
Continuar construyendo iniciativas y procesos más fáciles, ágiles y sencillos, enfocados en el equipo humano, que les permitirá vivir experiencias memorables en su cotidianidad.

Evaluación del **desempeño**

El proceso de evaluación del desempeño del equipo humano permite fortalecer la alineación del talento con la estrategia del Banco. Gracias a esto se pueden mejorar los estándares de desempeño, identificar oportunidades de desarrollo de los empleados y asegurar el crecimiento sostenible de la organización.

En este proceso estructurado, continuo y compartido entre cada integrante del equipo humano y los líderes, se mantiene una comunicación y una retroalimentación permanente en relación con los resultados y comportamientos esperados; además, se acompaña a los equipos para que puedan obtener los mejores resultados, identificando fortalezas y oportunidades.

Anualmente, el Banco lleva a cabo la "Evaluación de Desempeño del talento humano", con el modelo de medición de objetivos y competencias, el cual está dirigido a todos los empleados del Banco y se cierra en el primer trimestre del año 2023.



Diversidad e **inclusión**

[GRI 2-23] [GRI 2-24]

El Banco Popular reconoce la diversidad y la inclusión como principios estratégicos que contribuyen al fortalecimiento de la cultura organizacional y, a su vez, fomentan la innovación y la transformación hacia una sociedad más justa y equitativa.

En ese orden de ideas, la Junta Directiva del Banco aprobó en el año 2022 la Política de Diversidad e Inclusión, en la cual se establecen los principios y lineamientos que orientarán los procesos organizacionales, alineados con la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión del Grupo Aval y con la Guía de Conducta Empresarial Responsable de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

El plan de trabajo de diversidad e inclusión para el año 2023 está enfocado principalmente en tres ejes: talento humano, proveedores y clientes. Así las cosas, se llevarán a cabo acciones concretas, relacionadas con el fortalecimiento de capacidades internas, la creación del protocolo de atención de casos, la promoción de prácticas para diversidad en el talento humano, la capacitación a proveedores sobre temas de diversidad e inclusión, y la adecuación de diseños inclusivos en instalaciones de oficinas.

Transformación cultural



Agilidad en los equipos

- Programas de formación para la adopción del cambio y la transformación cultural. Con estos programas se busca el desarrollo de capacidades necesarias en el talento humano para alcanzar el propósito principal y la visión de la organización.
- Programa de Formación y Desarrollo para Equipos Ágiles. Enfocado en la preparación conceptual y práctica de los empleados que inician las nuevas formas de trabajo definidas en el modelo operativo ágil y el modelo de transformación cultural
- Programa de Formación y Desarrollo para Influenciadores Ágiles. En él se crean grupos que permiten permear la nueva cultura y el conocimiento de la agilidad empresarial en todas las áreas del Banco.
- Programa "Cambiando el chip". Apalanca el cambio cultural hacia la mentalidad ágil.
- Comunidad Ágil, Por medio de la experiencia y el conocimiento de expertos y de las buenas prácticas del Banco y otras organizaciones, se fortalecen las competencias para alcanzar la agilidad en equipos y democratizar el conocimiento.

Liderazgo para la transformación



- Programa de Mentalidad Ágil para Líderes del Banco. Considerando que los líderes son catalizadores del desempeño y la mejora continua, con este programa se busca que tengan una preparación constante frente a la agilidad empresarial.
- Programa "Desmitificando la agilidad". Se abordan líderes de todos los niveles con conceptos básicos en agilidad empresarial, para nivelar el conocimiento y facilitar la adopción de prácticas y comportamientos ágiles.
- Centros de Transformación Ágil. Programa de incorporación y acompañamiento a empleados que ingresan a los nuevos arquetipos de trabajo.

Acompañamiento a equipos ágiles para la adopción de nuevas metodologías de trabajo.



Gestión del cambio

- Programa de Gestión de Movilización y Sensibilización al Cambio, el cual ayuda a generar conciencia y compromiso frente a los cambios que viven los empleados desde su rol frente a la transformación estratégica del Banco.
- Programa de Gestión de Impactos, que permite a los empleados prever las consecuencias que traerá el cambio desde su rol y su experiencia, y de esta manera prepararse para recibirlo.
- Programa de Sostenibilidad del Cambio, enfocado en generar planes de acción que permitan que el cambio se sostenga en el tiempo y se convierta en una nueva cultura.

Para alcanzar el propósito principal de la organización, en el marco de la Estrategia 2025 se ha implementado el Modelo de Transformación Cultural del Banco Popular, el cual tiene dos aristas: la primera se enfoca en "Ser ágil" y la segunda, en "Hacer ágil". Ambas aportan herramientas valiosas al equipo humano, con el fin de movilizar cambios positivos en la organización. En este orden de ideas, se han gestionado iniciativas que favorecen la adopción del cambio y el desarrollo de habilidades y competencias en los empleados para escalar la agilidad empresarial. A continuación, se destacan algunos de los programas implementados.

De esta manera, el Banco lideró la habilitación y estabilización de los nuevos arquetipos de trabajo definidos en la ruta de escalamiento del año 2022, así como el diseño e implementación del nuevo modelo especializado y el programa "Facilitador ágil" en el Campus +ágiles +populares, que permitirán generar las capacidades necesarias para dar sostenibilidad al modelo operativo del Banco.

Igualmente, desde el frente de gestión de cambio se diseñó e implementó la maniobra social, con el fin de cuidar la experiencia del empleado durante la ruta de transformación hacia la agilidad empresarial.



Seguridad y salud en el **trabajo**

El bienestar del equipo humano del Banco es un aspecto fundamental para cumplir el propósito de la organización, motivo por el cual el Banco promueve ambientes de trabajo sanos y seguros. Desde el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) se han direccionado medidas para la salud física y mental que aportan a la calidad de vida de los trabajadores, a través de la formación, la revisión y el ajuste de condiciones locativas, así como la implementación de aspectos de seguridad y salud en la selección, evaluación y contratación de personas, y en el abastecimiento.

Así las cosas, se gestionan los riesgos laborales en los procesos del Banco para prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, fomentando el bienestar y la productividad en la población laboral.

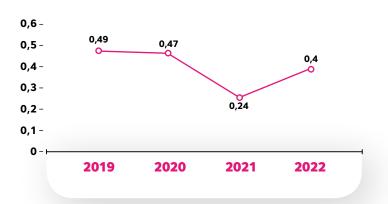
Durante el año 2022, se dirigieron actividades enfocadas principalmente en mantener y desarrollar el mejoramiento continuo del SGSST en el ámbito nacional, incluyendo el análisis y la implementación de medidas para el trabajo presencial y las modalidades de trabajo flexible que se han implantado, al igual que las acciones preventivas para evitar el covid-19 y abordar el camino hacia la nueva normalidad pospandemia.

Para el seguimiento de este SGSST se cuenta con indicadores de proceso, estructura y resultado, de naturaleza cualitativa o cuantitativa, que permiten hacer el seguimiento, control y mejora continua de las actividades propuestas en el Plan de Acción. Así mismo, se dispone de la rendición de cuentas a distintas instancias de la organización y terceros independientes.

Datos de accidentalidad 2022

[GRI 403-9]

Tasa de lesiones por accidente laboral reportado(%)





En el 2022, la tasa de lesiones por accidentes laborales reportados fue de 0,4 %, debido a las lesiones presentadas por contusión, esquince y herida.



- O accidentes con consecuencias graves o fatales.
- fallecimientos por accidentes laborales.
- 1 lesión incapacitante por accidente laboral.
- **0,4** % es la tasa de lesiones por accidente laboral.

El Banco analiza y evalúa los riesgos y peligros a los que están expuestos los trabajadores con base en la Guía Técnica Colombiana GTC45, la cual permite identificar los peligros, valorar los riesgos y establecer controles para minimizar el impacto que pueda generar en las personas o en los bienes. Los principales riesgos que pueden generar alguna lesión en la organización son los locativos (condiciones de seguridad), riesgo público (robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público), tecnológicos (explosión, fuga, derrame) y fenómenos naturales (sismos, terremotos, vendavales, inundaciones, derrumbes, precipitaciones). Por este motivo, desde el SGSST se abordan estratégicamente para reducir al mínimo dichos riesgos a través de acciones como estas:

- Mantenimiento de la infraestructura y equipos de soporte.
- Señalizaciones preventivas.
- Inspecciones de seguridad y gestión oportuna a las condiciones inseguras identificadas en estas.
- Preparación para la atención de emergencias.
- Capacitaciones en ambientes de trabajo eguro y saludable, así como en identificación y control de peligros y riesgos, y comportamientos seguros.
- Reporte de condiciones inseguras en la plataforma de soluciones a su medida.

Datos de enfermedad laboral 2022

[GRI 403-10]

En el año 2022 se presentaron dos casos de enfermedad laboral: uno asociado al síndrome del túnel del carpo y el otro a epicondilitis. Ambos casos se han atendido conforme a la normativa vigente, y se espera implementar medidas para prevenir este tipo de enfermedades en los demás trabajadores del Banco.



Convenios de negociación **colectiva**

TGRI 2-301

Retos 2023

Continuar con las actividades preventivas de los riesgos evaluados y seguir construyendo el SGSST en las modalidades de trabajo flexible que el Banco adoptó en el marco del teletrabajo.

El 20 de noviembre de 2020, se realizó la negociación directa de la Convención Colectiva de Trabajo con la Unión Nacional de Empleados Bancarios (UNEB), la cual tiene una vigencia de tres años a partir del 1º de enero de 2021 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

El Banco tiene una política de remuneración y beneficios, definida de acuerdo con el marco legal, para aquellos trabajadores que no están cubiertos por los convenios de negociación colectiva. Esto permite establecer una compensación equitativa y competitiva para dichos empleados, en concordancia con la estrategia y los objetivos del Banco.

Aportemos más





CAPÍTULO

Aportemos más

El desempeño económico, rentable y sostenible del Banco Popular es esencial para la generación de valor a todos sus grupos de interés, ya que este le permite brindarles apoyo y acompañamiento financiero a sus clientes para ayudarlos a alcanzar sus metas y propósitos. Por este motivo, el Banco ha desarrollado un modelo de negocio centrado en sus clientes, con productos y servicios financieros que apalancan el crecimiento económico y contribuyen al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida y las experiencias de las personas, las empresas y las regiones del país.

En este orden de ideas, desde el frente estratégico "Aportemos más" del Modelo de Sostenibilidad se han logrado notables avances en la generación de valor a los clientes de la Banca Empresarial, Gobierno, Pyme y Personas, con productos y servicios que responden a las necesidades y motivaciones de estos, por medio de la innovación, la digitalización y la gestión de un servicio de calidad.

Es así como en la gestión y los resultados alcanzados en el frente "Aportemos más", el Banco contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contenido del capítulo		8 TRABAIO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INDOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
3.1. Contexto macroeconómico	>		
3.2. Desempeño económico corporativo	>	8.2.	
3.3. Contribución al desarrollo socioeconómico de los clientes	>	8.2. 8.3. 8.10.	9.3.
3.4. Innovación y transformación			9.b.
3.5. Experiencia del cliente		8.2. 8.3. 8.10.	

3.1 Contexto macroeconómico



Panorama internacional



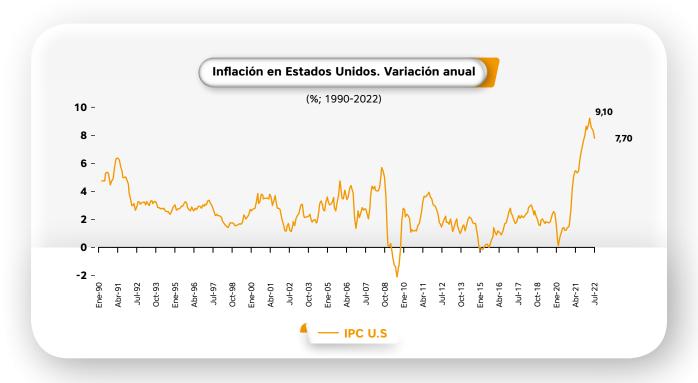
El año 2022 se caracterizó por la lucha a escala mundial contra la inflación. Tras la notable recuperación económica que se vivió durante el 2021, la atención de los mercados y de los analistas se centró en el comportamiento de la inflación que, tras años de mantenerse en niveles bajos, tuvo un fuerte movimiento al alza. Si bien la fuerza inflacionaria se hizo sentir desde principios del año, el conflicto desatado entre Rusia y Ucrania generó presión adicional en la inflación mundial y disparó los precios de los alimentos y recursos energéticos, lo que llevó a la inflación a su nivel más alto en los últimos 40 años. Ante este histórico brote inflacionario, los bancos centrales de los principales países desarrollados se vieron forzados a incrementar fuertemente sus tasas de intervención para controlar la inflación; esto dio como resultado un año de alta volatilidad y fuertes contracciones en los mercados en el ámbito internacional.

Inflación

En este contexto, es importante entender la dinámica que llevó al aumento de los precios de manera tan pronunciada durante el 2022 y las complicaciones que la inflación trajo para los mercados internacionales. Con la recuperación de la actividad económica mundial, la inflación despertó en buena parte debido a la recuperación de los precios de la energía, especialmente del petróleo, que alcanzó un mínimo de USD 19 en 2020 y un máximo de USD 115 en la referencia Brent en 2022. El fuerte incremento en los precios de los combustibles en 2022, al igual que el aumento en los precios de los alimentos, se explican por el conflicto desatado en Europa, que llevó a varios países a imponer sanciones a las exportaciones rusas (en su mayoría gas, petróleo e insumos agrícolas), lo cual elevó los precios de estos bienes.

A lo anterior se suman los problemas logísticos que se habían gestado en el mundo, debido a que la pandemia obstaculizó las operaciones de las fábricas y paralizó el transporte. Esta situación puso en riesgo los inventarios de las industrias, además de que varias economías del planeta se vieron afectadas por la escasez de productos, desde la canasta familiar hasta productos tecnológicos como microchips y microprocesadores, lo que ha llevado a un encarecimiento de los productos en las cadenas de abastecimiento en todo el mundo.

La combinación de estos factores se vio reflejada en la inflación en Estados Unidos, que en junio del 2022 alcanzó su nivel más alto en los últimos 40 años, cuando el índice de precios al consumidor (IPC) llegó a un nivel del 9,1 %.



Si bien el esfuerzo que han hecho los principales bancos centrales en el mundo ha ayudado a que la inflación pierda ritmo en los últimos meses (el IPC de Estados Unidos se ubicaba en el 7,1 % al cierre del año), la inflación todavía se mantiene en niveles históricamente altos, por lo que se espera que al menos en los primeros meses de 2023 la principal preocupación económica en el ámbito internacional siga siendo la inflación.

Política monetaria y movimiento global del dólar



Ante el histórico repunte en la inflación mundial, los bancos centrales de las principales economías se vieron obligados a cambiar su postura monetaria para lograr controlar la inflación antes de generar daños permanentes en la economía global. De este modo, la Reserva Federal de Estados Unidos (FED) redujo de manera importante los niveles de liquidez y paralelamente aumentó en forma considerable la tasa de interés, en un intento por disminuir la demanda agregada e incentivar la reducción de precios.

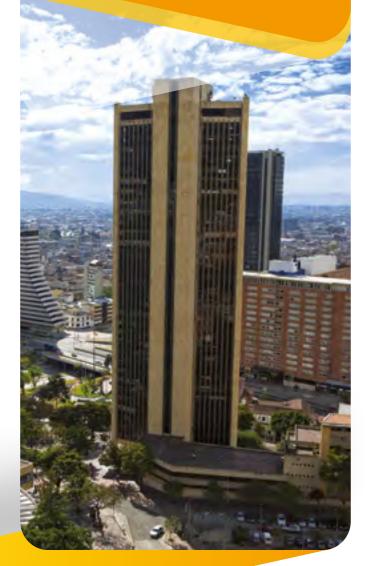
La tasa de intervención de la FED aumentó del rango 0-0,25 % con que empezó el año a 4,00-4,25 % al cierre del 2022. El acelerado movimiento de 450 pbs que se produjo en este año es uno de los movimientos más fuertes que ha generado la FED en su historia, el cual ocasionó graves tensiones en los mercados internacionales. Los principales índices accionarios de Estados Unidos presentaron fuertes desvalorizaciones como resultado del movimiento de la FED; por ejemplo, el S&P500 tuvo una desvalorización del 8 % en el año, mientras que activos de renta fija, como los tesoros americanos de diez años, han registrado desvalorizaciones de 300 pbs.



Todo lo anterior se vio reflejado también en una fuerte incertidumbre a escala global generada por el fortalecimiento del dólar, pues la mayoría de los inversionistas buscaron a la moneda estadounidense como un activo refugio frente a las desvalorizaciones presentadas en todos los frentes del mercado. De esta manera, el índice DXY, que muestra el comportamiento del dólar frente a las principales monedas del mundo, alcanzó su nivel más alto de los últimos 20 años al ubicarse en 113 puntos, lo que llevó a monedas como el euro o la libra esterlina a su nivel más bajo frente al dólar en las últimas tres décadas.



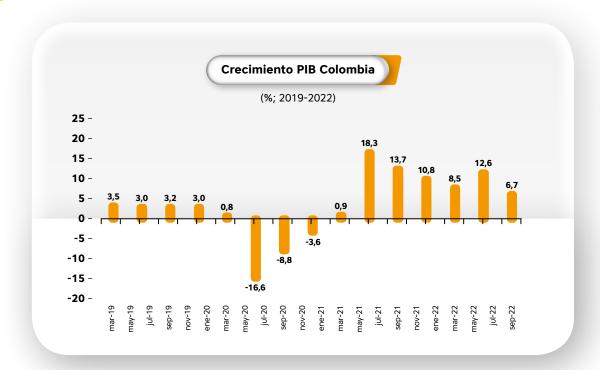




Panorama **colombiano**

En Colombia, el 2022 se caracterizó por el alto nivel de crecimiento que mostró la economía, debido en parte al efecto estadístico, tras un 2021 que se vio afectado por la pandemia y las protestas sociales; sin embargo, se evidenció también un fuerte crecimiento de la demanda interna. De hecho, el consumo de los hogares (que representa un 70 % del PIB) aumentó más del 8,5 % a corte del tercer trimestre del año, impulsado por un fuerte crecimiento del crédito y las remesas que ingresaron al país. Así las cosas, el crecimiento del PIB se proyecta en un 8 % al finalizar el 2022, muy por encima del crecimiento de la región, que en promedio solo aumentó un 2,5 % anual.

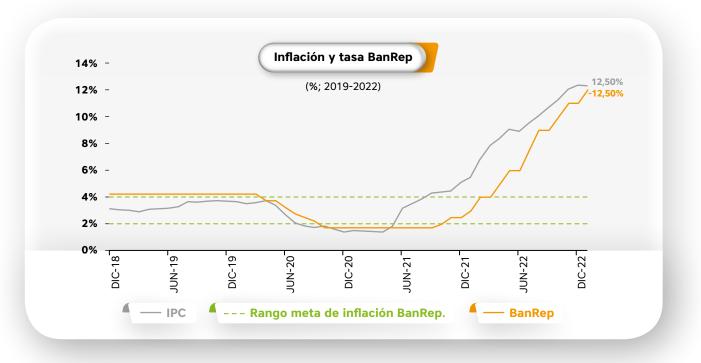
Entre los sectores que más crecieron en la economía colombiana vale la pena destacar el comercio, que tras un año difícil a causa de las restricciones de la pandemia y posteriormente por las protestas sociales de 2021, logró presentar un crecimiento superior al 15 % en el acumulado al tercer trimestre del año.





Sin embargo, la fortaleza de la demanda interna de la economía también trajo complicaciones en el frente inflacionario. Además de la fuerte inercia inflacionaria de factores internacionales, el comportamiento de la demanda interna del país ayudó a que la inflación colombiana llegara a su nivel más alto desde 1999. Para noviembre del 2022, se ubicaba en el 12,53 %, mientras que las expectativas de cierre de año estaban cercanas al 12,7 %, lo que significaría el cierre de año más alto en el siglo XXI. Este alto nivel de la inflación se explica en buena medida por el comportamiento de los alimentos, que tuvieron un crecimiento del 27,3 % a corte de noviembre de 2022 y se encuentran en su nivel de inflación más alto de los últimos 30 años.

Ante el histórico incremento de la inflación, el Banco de la República aumentó en forma acelerada la tasa de intervención, con el fin de enfriar la demanda en la economía y frenar la inflación. De este modo, el Banco aumentó su tasa de intervención del 4 % al 12 % en lo corrido del año, pero ante las constantes sorpresas alcistas que ha dado la inflación en lo corrido del año, no se descarta que el Banco de la República deba incrementar su tasa de intervención en los primeros meses del 2023 para controlar la inflación en forma definitiva.



En razón del fuerte movimiento de la tasa de intervención, es probable que la economía colombiana presente una fuerte desaceleración en el 2023. En la medida en que el incremento de la tasa logre enfriar el consumo de los hogares, se espera que la actividad económica tenga una fuerte caída, en especial si se considera que la tasa de intervención registró el incremento más fuerte de los últimos 30 años. Debido a esto, las expectativas de crecimiento para el 2023 se ubican en 1,1 % anual, la tasa de crecimiento más baja de los últimos 20 años, sin contar el año de la pandemia.

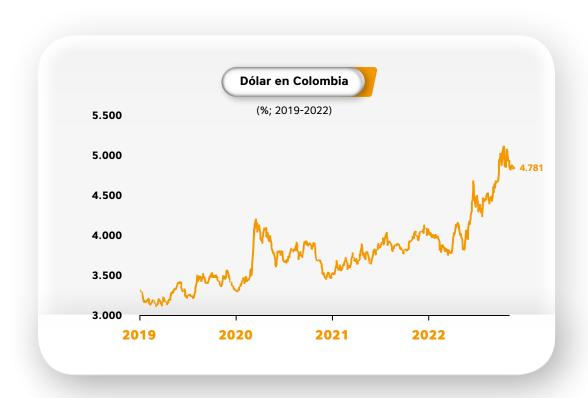
Comportamiento del dólar

En el frente cambiario, el dólar ha recogido los episodios enunciados a lo largo del informe, como la incertidumbre internacional, aversión al riesgo, subida del precio del petróleo e inflación. Pero, adicionalmente, el dólar en Colombia sufrió debido a la fuerte incertidumbre política por la que atravesó el país en el último año, sobre todo en la primera mitad, a causa de la incertidumbre electoral.

El dólar se vio afectado por los mensajes del nuevo gobierno, particularmente en lo concerniente a los cambios en los contratos de exploración petrolera; esto ha causado nerviosismo en el mercado que ha producido una subida con respecto al inicio del año de más de COP 1.200: desde los COP 3.981 con que empezó el año la tasa de cambio, hasta los COP 5.215 a los que se llegó en el mes de octubre.



Afortunadamente, en los últimos meses del año el dólar tuvo un comportamiento mucho más tranquilo que el evidenciado en el tercer trimestre al presentar una corrección de cerca de COP 500; la moneda se vio beneficiada por un contexto internacional más favorable (menor inflación en Estados Unidos y expectativa del fin de alzas de la FED) y por la moderación en el tono de los mensajes del gobierno, que ayudaron a que el dólar cerrara el año en COP 4.750.





3.2 Desempeño económico corporativo

Situación financiera

El año 2022 se caracterizó por el alto nivel de crecimiento que mostró la economía colombiana. De hecho. el consumo de los hogares (que representa un 70 % del PIB) aumentó más del 8,5 % al corte del tercer trimestre del año, impulsado por un fuerte crecimiento del crédito y de las remesas que ingresaron al país. De esta manera, el crecimiento anual del PIB en el 2022 se proyecta al 8 % al finalizar el año, muy por encima del crecimiento de la región, que apenas aumentó un 2,5 % anual en promedio.

Sin embargo, la inflación colombiana se ubicaba en 13,12 % al cierre del 2022, lo que significó el cierre de año más alto en el siglo XXI. El alto nivel de la inflación se explica, en buena medida, por el comportamiento de los alimentos, que tuvieron un crecimiento del 27,3 % al corte de noviembre del 2022 y se encuentran en su nivel de inflación más elevado de los últimos 30 años. Ante el histórico aumento de la inflación, el Banco de la República reaccionó incrementando en forma acelerada la tasa de intervención, con el propósito de enfriar la demanda en la economía y frenar la inflación. Así, el Banco aumentó su tasa de intervención del 4 % al 12 % a lo largo del año.

Lo anterior ha derivado en la subida de tasas más fuerte de las últimas 3 décadas, y como consecuencia de este contexto macroeconómico el Banco Popular ha experimentado un incremento en su concepto de gastos e ingresos por intereses. Sin embargo, este impacto no ha sido igual para ambos rubros; en el caso de los ingresos por intereses el incremento ha sido menor, debido a que la mayor parte de su cartera se encuentra a tasas fijas (libranza). Lo contrario se vive desde el gasto, dado que el costo de los depósitos se reprecia de manera más rápida, lo cual impactó, en conjunto, los resultados financieros durante el 2022.

Igualmente, gracias a la gestión y solidez del Banco Popular, a lo largo del 2022 las calificadoras de riesgo BRC Standard & Poor's y Value & Risk Rating confirmaron las más altas calificaciones de la entidad, vigentes por un año:



BRC Standard & Poor's ratificó sus calificaciones de AAA de los bonos ordinarios y de AA+ de los bonos subordinados, para deuda a largo plazo AAA y para deuda a corto plazo BRC 1+. Fecha de emisión: 30 de agosto de 2021.



Value & Risk Rating mantuvo las calificaciones AAA para deuda a largo plazo y VrR 1+ para la deuda a corto plazo. Fecha de emisión: 16 de septiembre de 2022.

Para analizar la evolución financiera, se presentan los resultados obtenidos en el año 2022, comparados con los del año 2021, por medio de cifras registradas según las Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) aceptadas en Colombia para los estados financieros separados.

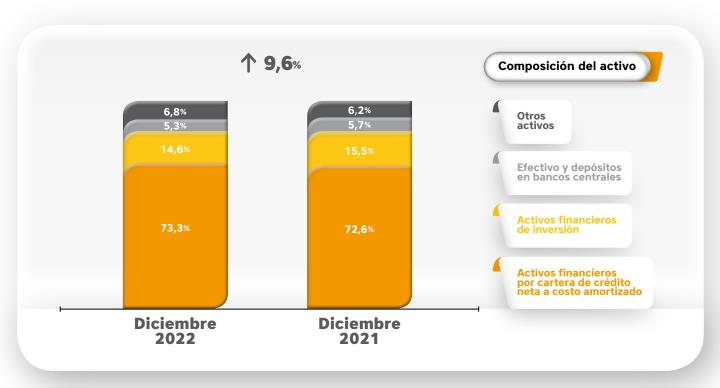
Situación financiera

Cifras en millones de pesos

Concepto		Diciembre de 2022		Diciembre de 2021
Activos	\$	32.238.856	\$	29.405.783
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$	1.713.215	\$	1.682.827
Cartera de crédito y <i>leasing</i> financiero, netos (1)	\$	23.627.729	\$	21.348.468
Activos financieros de inversión	\$	4.700.734	\$	4.560.811
Otros activos (2)	\$	\$2.197.178	\$	1.813.677
Pasivos	\$	29.339.141	\$	26.342.312
Depósitos	\$	24.345.227	\$	20.877.452
Otros pasivos	\$_	4.993.914	\$_	5.464.860
Patrimonio	\$	2.899.715	\$	\$3.063.471

(1) Incluye repos e interbancarios.

(2) Incluye otras cuentas por cobrar, neto, inversiones en compañías subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, neto, activos tangibles e intangibles, neto, activos por impuesto a las ganancias y otros activos, neto.



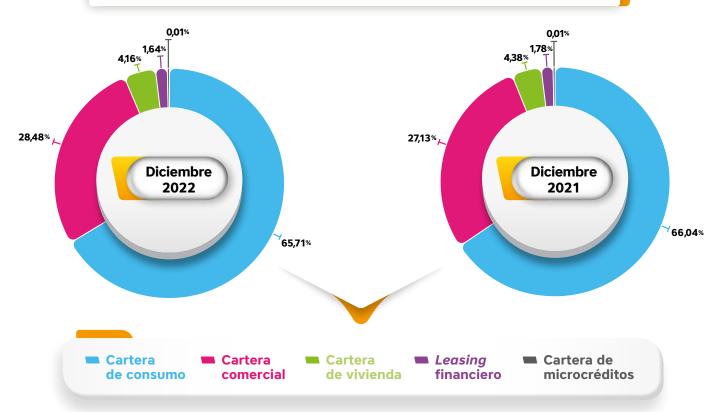
Los activos totales crecieron en \$2.829.060 millones, lo que representa un aumento anual de un 9,6 %, alcanzando a diciembre del año 2022 un total de \$32.234.843 millones. El activo está conformado en un 73,3 % por cartera de créditos neta, 14,6 % por activos financieros de inversión netos, 5,3 % por efectivo y depósitos en bancos centrales, y 6,8 % por otros activos, principalmente activos intangibles y cuentas por cobrar.

Cartera de **créditos**

Cifras en millones de pesos

Concepto		Diciembre de 2022		Diciembre de 2021
Cartera de consumo	\$	16.377.261	\$	14.913.873
Cartera comercial	\$	7.097.436	\$	6.126.209
Cartera de vivienda	\$	1.037.595	\$	989.323
Leasing financiero	\$	408.117	\$	402.539
Cartera de microcréditos	\$	1.705	\$	2.833
Repos e interbancarios	\$_	9.653	_ \$ _	147.163
Total cartera bruta	\$_	24.931.767	\$	22.581.940

Composición de la cartera, años 2021 y 2022



Al cierre de diciembre del 2022, la cartera bruta registró un crecimiento del 10,4 %, impulsado en gran medida por la cartera comercial, que tuvo un crecimiento de 15,9 % (\$971.227 millones), apalancado principalmente en los segmentos de Banca Corporativa y Gobierno, los cuales presentaron crecimientos de \$470.000 millones y \$317.000 millones, respectivamente, al cierre del año 2022.

En cuanto a la cartera de consumo, se registra un crecimiento del 9,8 %, en el que todos sus productos muestran una variación anual positiva; se destaca especialmente el desempeño del producto de libre destino, que casi se triplica en su saldo, y el de tarjeta de crédito, que presenta un incremento del 23 % al cierre del año, gracias a la estrategia de diversificación de cartera que el Banco se ha planteado. Con referencia a las carteras de vivienda y *leasing* financiero, también se reporta un crecimiento positivo de 4,9 % y 1,9 % respectivamente, durante el 2022.

Calidad de cartera

El indicador de calidad de cartera total, el cual se calcula como la razón entre la cartera vencida⁶ y la cartera total, fue del 2,9 %, y para la modalidad comercial y de consumo se ubicó en 2,5 % y 3,1 %, respectivamente, un deterioro menor que el registrado por el sistema, según informe de la Asobancaria⁷.

Estos resultados se lograron gracias a la evolución de políticas de crédito acordes con la realidad económica y aplicadas conforme al modelo de negocio.



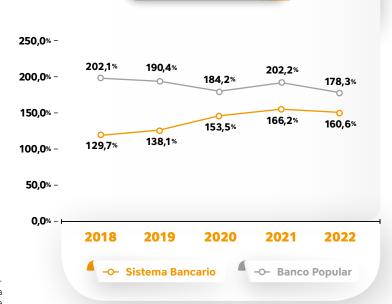
Cubrimiento de cartera

El Banco continuó presentando destacables niveles de cobertura de la cartera vencida, superiores a los del sistema bancario, con un indicador que alcanzó un 178,3 %, frente al 160,6 % del sistema bancario a diciembre del año 2022.



- 6 La cartera vencida incluye los créditos con mora superior a treinta días.
- 7 Las cifras de Asobancaria fueron 3,6 % para la cartera total, 2,7 % para la cartera comercial y 5,4% para la cartera de consumo a Diciembre de 2022







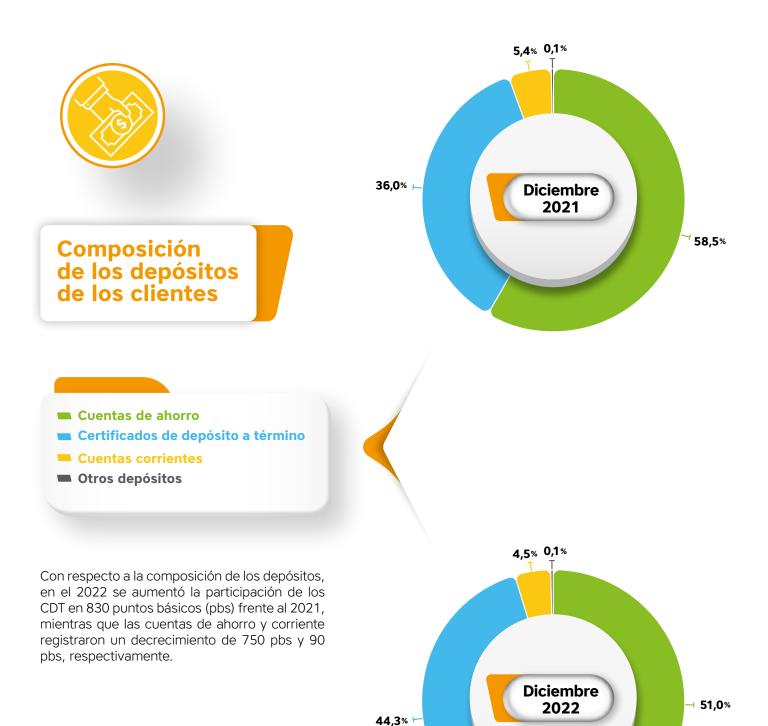
Pasivos **financieros**

Los pasivos cerraron en \$29.339.141 millones, de los cuales \$28.502.283 millones correspondieron a pasivos financieros a costo amortizado apalancado por los depósitos de clientes, especialmente en los certificados de depósito a término; estos últimos crecieron un 43,4 % durante el 2022, pasando de ponderar, dentro de los depósitos de clientes, un 36,0 % en 2021 a un 44,3 % al cierre del 2022. Los pasivos financieros a costo amortizado representaron el 97,1 % del pasivo total, compuesto por depósitos de clientes (85,4 %) y obligaciones financieras (14,6 %); estos últimos registraron un crecimiento del 12,1 %. Por otro lado, las cuentas de ahorro aumentaron un 1,7 % y los otros depósitos se incrementaron en un 107,1 %, mientras que las cuentas corrientes decrecieron en 2,3 %.

Las obligaciones financieras representan el 14,6 % de los pasivos financieros a costo amortizado, siendo los bonos y los títulos de inversión los de mayor participación, con un 66 %.

Pasivos financieros a costo amortizado

Millones de pesos		Diciembre de 2022		Diciembre de 2021
Cuentas de ahorro	\$	12.419.228	\$	12.209.598
Certificados de depósito a término	\$	10.793.002	\$	7.524.362
Cuentas corrientes	\$	1.104.012	\$	1.129.494
Otros depósitos	\$_	28.985	_ \$ _	13.998
Total depósitos de clientes	\$	24.345.227	\$	20.877.452
Fondos interbancarios y repos	\$	360.847	\$	994.070
Títulos de inversión	\$	2.745.593	\$	2.551.394
Créditos de bancos y otros	\$	385.120	\$	537.737
Obligaciones con entidades de redescuento	\$_	665.496	_ \$ _	462.713
Total obligaciones financieras	\$	4.157.056	\$	4.545.914
Total pasivos a costo amortizado	\$	28.502.283	\$	25.423.366



Patrimonio





El patrimonio se situó en \$2.899.715 millones, con un decrecimiento del 5,3 % en comparación con el año inmediatamente anterior, lo cual se explica sobre todo por la variación de tasas de descuento de las inversiones en títulos de deuda registrados en el portafolio de inversiones a valor razonable con cambios en el ORI, rubro que incrementó la pérdida no realizada en un 437,49 %. Por otra parte, el aporte de la utilidad del ejercicio al crecimiento del patrimonio es menor comparado con el 2021.

Millones de pesos		Diciembre de 2022		Diciembre de 2021
Reservas	\$	2.674.030	\$	2.478.056
Otros resultados integrales	\$	(120.334)	\$	(30.140)
Utilidades retenidas no apropiadas	\$	132.671	\$	141.683
Utilidad neta del ejercicio	\$	73.035	\$	333.559
Prima de colocación de acciones	\$	63.060	\$	63.060
Capital suscrito y pagado	\$ _	77.253	\$_	77.253
Total	\$	2.899.715	\$	3.063.471

En cuanto a su composición, el 97,1 % corresponde a las cuentas de capital (capital suscrito y pagado, prima en colocación de acciones y reservas apropiadas), el 7,1 % a utilidades (tanto del ejercicio como retenidas de ejercicios anteriores) y el -4,1 % a otros resultados integrales (ORI).



Índice de solvencia

Conceptos	Diciembre de 2022	Diciembre de 2021
Relación de apalancamiento	6,73 %	8,06 %
Índice de solvencia básica	10,22 %	12,16 %
Relación de solvencia básica adicional	10,22 %	12,16 %
Índice de solvencia total	11,18 %	13,67 %

El comportamiento del índice de solvencia del Banco pasó del 13,67 % en el 2021 al 11,18 % en el 2022, lo que representa un decrecimiento de 249 puntos básicos (pbs), decrecimiento que está representado en los siguientes rubros:

 Aumento de los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR) en \$1.462.600 millones, debido al crecimiento de cartera.

• Distribución habitual de dividendos en marzo del 2022.

 Disminución en el ORI ocasionado por la pérdida no realizada en los títulos de deuda.

\$ \$!

Estado de **resultados**

Participación de los ingresos

- Ingreso por intereses
- Inversiones
- Comisiones netas
- Participación en utilidades de compañías
- Otros ingresos + dividendos





Participación de los ingresos

Los ingresos por intereses y similares fueron de \$2.955.426 millones, \$736.780 millones más que los obtenidos en el 2021 (incremento del 33,2 % en el ingreso). El 87,6 % de dichos ingresos provinieron de la cartera de créditos, ingreso por intereses y repos e interbancarios, con un crecimiento del 25,8 %. De acuerdo con la estructura de la cartera, el 70,6 % de los ingresos por intereses lo conforman la cartera de consumo, el 23,7 % la cartera comercial, el 4,0 % la cartera de vivienda y el 1,8 % los repos e interbancarios y microcrédito. En cuanto a la evolución de los ingresos por intereses de la cartera, se evidencia una recuperación en la modalidad de cartera comercial con un crecimiento del 110,7 % durante el 2022, en tanto que las modalidades de consumo y de vivienda continúan con su ritmo de crecimiento positivo, con variaciones del 8,9 % y 9,2 % respectivamente.

Los ingresos por intereses sobre inversiones en títulos de deuda se incrementaron en un 128,4 %, cerrando en \$349.034 millones; esto se debe a que el 45 % del portafolio estructural de inversiones disponibles para la venta se encuentra indexado a la UVR, lo cual, en un escenario inflacionario, ha derivado en mejores ingresos por dicho rubro. De igual manera, los intereses generados por repos e interbancarios ascendieron a un valor total de \$45.723, mientras que los ingresos por comisiones netas llegaron a \$105.329 millones al cierre del año.

Así mismo, durante el 2022 se recibieron \$13.198 millones por dividendos de entidades vinculadas y se contabilizaron \$96.481 millones por la participación del Banco en las utilidades de las compañías subsidiarias y asociadas, al igual que en negocios conjuntos.



Los gastos por intereses y similares en el periodo 2022 fueron de \$1.748.801 millones, con un crecimiento del 184,4 % frente al año 2021. El comportamiento de los gastos por intereses obedece al incremento en la tasa de intervención del Banco de la República, como reacción a la inflación evidenciada durante el 2022. Con respecto a los gastos por provisiones de cartera de crédito e intereses por cobrar, estos decrecieron 14,5 % en comparación con el año 2021. El total de otros egresos, que corresponde a gastos operacionales (de personal y administrativos), fue de \$1.284.462 millones, con un aumento del 5,9 %. De estos gastos, \$419.512 millones fueron de personal, los cuales se incrementaron en 2,1 %, y los restantes \$864.951 millones correspondieron a gastos administrativos, gastos por depreciación y amortización y otros gastos de operación, con un crecimiento del 7,8 %.



La utilidad antes de impuestos alcanzó la cifra de \$46.048 millones y la utilidad neta llegó a \$73.035 millones, \$260.524 millones menos que en el cierre del 2021. Esta disminución en la utilidad del Banco se debe al aumento de las tasas de mercado, lo cual se refleja en un mayor gasto de intereses; sin embargo, este impacto no se ha traducido en igual proporción en los ingresos por concepto de intereses, debido a que la mayor proporción de la cartera se encuentra atada a tasas fijas (libranza).



Dividendos

Durante el año 2022 se decretaron dividendos por \$146.472 millones, correspondientes a utilidades de ejercicios anteriores.

Impuestos, contribuciones y otras erogaciones de ley

Por concepto de impuestos, contribuciones y otras erogaciones de ley se originó un gasto de \$80.678 millones, de los que \$40.688 millones correspondieron a impuestos de orden municipal (industria y comercio, predial, sobretasas y vehículos); sin embargo, cabe destacar una recuperación de impuestos por la suma de \$26.987 millones, dentro del rubro de impuestos para financiación del presupuesto nacional (impuesto sobre la renta y complementarios, IVA no deducible, gravamen sobre las transacciones financieras e impuestos de consumo). Por otra parte, \$69.435 millones se causaron por contribuciones y otras erogaciones de ley, como el seguro de depósitos y los derechos de mantenimiento en el Registro Nacional de Valores y Emisores de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Valor económico directo generado y distribuido

La distribución del valor económico del Banco, de acuerdo con la metodología que establece Global Reporting Initiative (GRI 201-1), evidencia cómo la gestión de la entidad beneficia a todos sus grupos de interés; se destacan los aportes a sus colaboradores, a los proveedores de capital y a la administración pública.

El Banco generó valor económico por un total de \$357.653 millones, 29,9 % menos que el alcanzado en el 2021, decrecimiento derivado por el aumento en los aastos de interés.

Tabla de distribución del valor económico

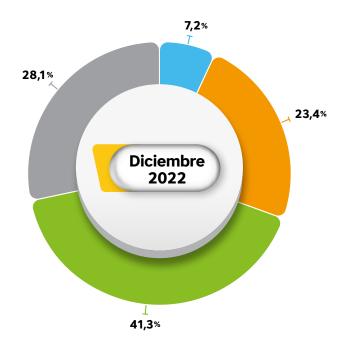
Ítem	Información requerida	2022	2021	
A	Valor económico directo generado (COP) (1) (Sumatoria de Ingresos)	3.254.460	2.485.183	
	Valor económico distribuido (COP) (Sumatoria de los siguientes puntos)	3.181.611	2.243.426	
	Costos operacionales	1.954.974	957.436*	
В	Salarios y beneficios de los empleados	419.512	410.710	
	• Proveedores de capital ⁽²⁾	284.804	268.680*	
	• Pagos al gobierno ⁽³⁾	235.065	336.051	
	• Inversiones en la comunidad ⁽⁴⁾	2.452	1.869	
	Valor económico retenido = (Valor económico directo generado) - (Valor económico distribuido)	72.849	241.757	
С	Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	324.760	298.097	
	Reservas	32.893	212.341	

⁽¹⁾ Ingresos totales.

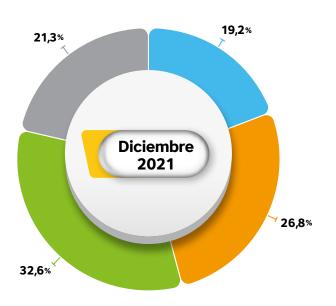




Proveedores de capital







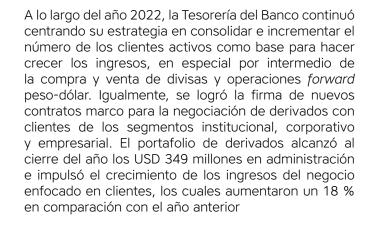
⁽²⁾ Cálculo de acuerdo con proyecto de distribución de utilidades preliminar.

 ^{(3) (}Impuesto de renta + impuestos y tasas + contribución a la Superfinanciera + seguro de depósito + otras contribuciones).
 Fe de erratas: En busca de un mejor ajuste a la definición del estándar GRI 201-1, se modifican los valores reportados de los rubros de costos operacionales y proveedores de capital para el año 2021; de igual manera, esta modificación repercute en el cálculo final de totales y subtotales de las categorías. (4) Donaciones.



Gestión de Tesorería

[CE20]



El Banco realizó operaciones pasivas a través de repos con el Banco de la República e interbancarios en un promedio de COP 70.405 millones, frente a un monto de COP 177.530 millones tomados en promedio en el año 2021; esta disminución obedece en gran medida a que el saldo de las cuentas de ahorro permaneció en niveles históricamente altos durante el año 2022. Así mismo, el Banco de la República mantuvo operaciones de expansión monetaria diaria con un cupo promedio diario de COP 14 billones, en tanto que las entidades financieras acudieron a estas operaciones diarias en un promedio de COP 10,6 billones.

De igual manera, el Banco Central efectuó operaciones de expansión monetaria con diferentes activos como garantía, entre estos inversiones financieras de deuda privada y pagarés desmaterializados de cartera a plazos de 7 y 30 días. Afortunadamente, el Banco Popular no tuvo necesidad de acudir a estas operaciones adicionales de liquidez que el Banco de la República implementó en el año 2022.

Finalmente, el Gobierno nacional prorrogó por un año más los denominados títulos de solidaridad, creados en el 2020 como una inversión forzosa para los establecimientos de crédito; el Banco hizo esta renovación por COP 304.525 millones, a una tasa del 8,95 %, y por COP 76.130 millones, a una tasa del 10,35 %.



Portafolio de inversiones

En el año 2022, el Banco cerró el portafolio de inversiones disponibles para la venta con un nominal de COP 2,99 billones, e hizo una recomposición por vencimiento de los TES de mayo de 2022 y los remplazó por papeles en tasa fija de la parte corta-media de la curva, aprovechando la fuerte subida de tasas en la curva de TES, como consecuencia de la política contractiva que se vio este año en la mayoría de los bancos centrales del mundo; el Banco de la República no fue la excepción, ya que elevó sus tasas desde el 3 % en enero hasta el 12 % en diciembre para contrarrestar el efecto inflacionario. En este portafolio se mantiene una distribución: 44 % en TES UVR y 56 % en TES tasa fija.

Por otra parte, se cerró el portafolio de inversiones negociables en 2022 con un nominal de COP 165.000 millones y una duración de 0,36 años, dejando títulos líquidos, en deuda privada e indexados en un 73 % a la inflación y al IBR; esto se hizo como medida de protección frente a la alta volatilidad que se registró en el año y la fuerte presión que ejerce el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN) en las tasas de captación de los bancos, además de toda la incertidumbre política que se vivió a lo largo del año y que seguirá siendo así en el 2023.

Emisión de bonos

En el 2022 se hizo la XVIII emisión de bonos ordinarios, así:

- Fecha de emisión: 10 de marzo de 2022.
- Valor colocado: COP 490,7 mil millones.
- Valor demandado: COP 554,7 mil millones (1,58 veces el monto inicial ofertado de COP 350.000 millones).
- Series: vencimiento en 2, 3 y 5 años.

Serie	Plazo	Corte	
В	36 meses	10,20 % E.A.	
C	60 meses	IPC + 3,84 % E.A.	
D	24 meses	IBR + 2,68 % M.V.	

Por último, vale la pena mencionar que se realizó la adenda Nº 5 al Programa de Emisión y Colocación de Bonos, con la cual la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) autorizó al Banco Popular, mediante oficio Nº 2022084114-009 del 26 de julio de 2022, a emitir bonos de destinación específica (Bonos Verdes, Bonos Sociales, Bonos Sostenibles y Bonos Naranja), lo que le permitirá a la entidad participar en este importante mercado en un futuro muy cercano.

3.3 / Contribución al desarrollo de nuestros clientes

Banca **Empresas**

El Banco Popular tiene el objetivo de ser aliado estratégico de sus clientes en el segmento empresarial y administrar la relación con sus clientes del segmento corporativo. Para lograrlo, la entidad ofrece productos y servicios especializados que les permiten a las empresas expandir y desarrollar su negocio, oferta de valor que se complementa y fortalece con los servicios de las filiales en asuntos logísticos y de gestión documental con Alpopular y en productos fiduciarios y de inversión con Fiduciaria Popular.

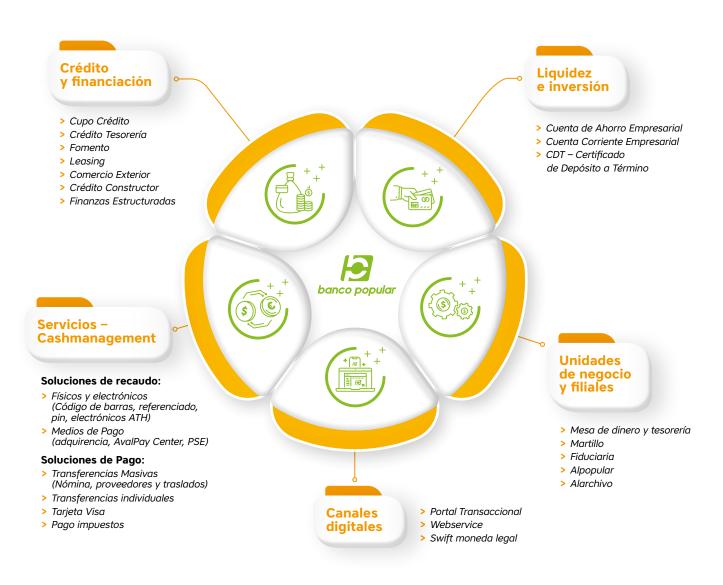


De esta manera, el portafolio integral que brinda el Banco a sus clientes empresariales y corporativos busca satisfacer sus requerimientos de liquidez y financiación en moneda local, así como la financiación en moneda extranjera para la exportación e importación de productos. Igualmente, se cuenta con el Crédito Constructor y los créditos estructurados para la financiación de proyectos en alianza con Corficolombiana, junto con otras soluciones financieras de inversión y rentabilidad, administración de Tesorería, y negociación de divisas y coberturas. Como complemento, se brindan soluciones para la comercialización de activos improductivos a través del Martillo Electrónico y su mecanismo de subasta, al igual que soluciones de logística integral y gestión documental.



Oferta de valor

La organización ha creado una oferta de valor especializada en este segmento, de acuerdo con los sectores económicos y las necesidades específicas de cada uno de sus clientes en la Banca Empresas.

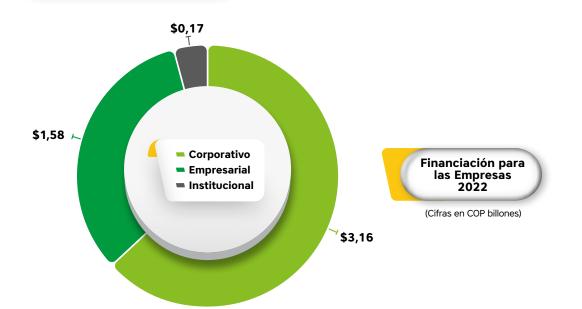


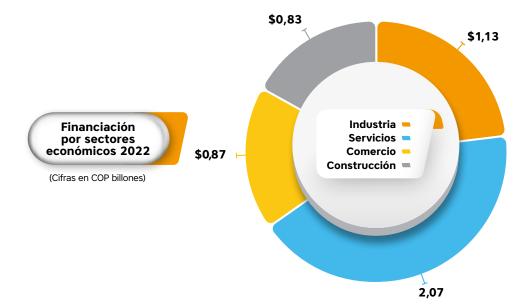
Con el propósito de seguir brindando experiencias positivas, el Banco continúa en su proceso de transformación para diseñar e implementar soluciones innovadoras, ágiles, autogestionables y competitivas, que permitan, por medio de la tecnología, mejorar la eficiencia de los procesos y el servicio, así como acompañar a sus clientes en el desarrollo y crecimiento de sus negocios y objetivos corporativos, contribuyendo a su sostenibilidad con un portafolio de productos que interpreten sus necesidades.

Por otra parte, la organización continúa enfocada en el proceso de mejorar la atención y experiencia de los clientes, buscando la digitalización a través del Portal Empresarial para reducir los tiempos de operatividad y respuesta de procesos que anteriormente debían hacerse en forma presencial en oficinas. De igual manera, se están implementando acciones que mejorarán el uso y la transaccionalidad del portal.

Cartera comercial 2022

Gracias a la gestión realizada para consolidar una relación cercana y sólida con sus clientes, el Banco Popular cuenta con un total de más 1.700 clientes de los segmentos empresarial y corporativo, lo que representa un incremento del 1,2 % con respecto al año 2021.



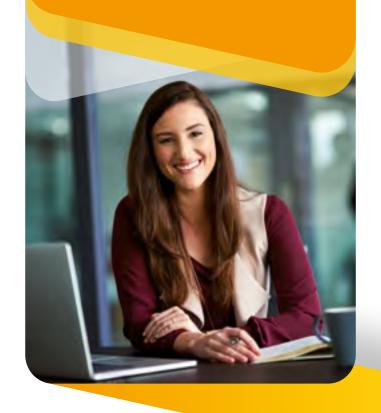


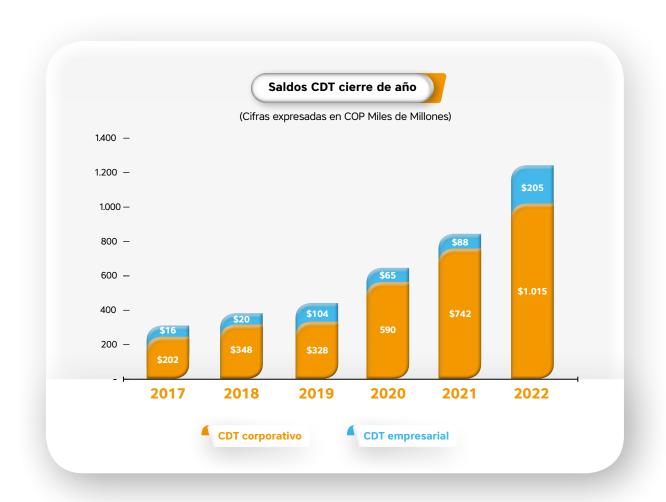
Al cierre del año 2022, los segmentos empresarial, corporativo e institucional, obtuvieron un crecimiento en saldos de cartera comercial por valor de más de COP 410 MM.

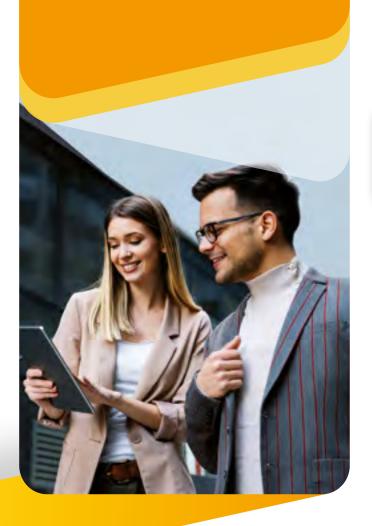
Para el cumplimiento de los resultados obtenidos, se implementó un plan de trabajo con iniciativas que permitieron focalizar la gestión comercial, alcanzando crecimientos en los saldos de la cartera y aportar a los objetivos estratégicos. Estas iniciativas, que se mantendrán y continuarán para el cumplimiento de los objetivos del 2023, son la ampliación de la oferta de valor, los negocios inmobiliarios y las finanzas sostenibles.

Saldos de captación

Los esfuerzos en los saldos de captación se enfocaron en potenciar los ahorros de los segmentos empresarial y corporativo. Con corte a diciembre del 2022, se evidencia una mejora en la gestión, lo que permitió que el Banco Popular se convirtiera no solo en un oferente de liquidez y financiación, sino también en una alternativa interesante en productos de inversión, principalmente en CDT.







Administración de recursos *Cash Management*

Este portafolio de servicios transaccionales les permite a los clientes gestionar de manera eficiente su estrategia de tesorería y liquidez, a través de las líneas de pagos y recaudos de la entidad. Los productos de *Cash Management* permiten diversificar los ingresos por comisiones y la captación de recursos, así como la posibilidad de establecer una relación a largo plazo con los clientes del Banco.

Durante el 2022, se logró un crecimiento del 21 % de clientes con convenios activos en *Cash Management*, y se cerró el año con cerca de 2.500 clientes. De cara al siguiente año, se busca fortalecer el desarrollo transaccional mediante la implementación de soluciones digitales de pagos y recaudos como:



 Desarrollar el Ecosistema de Pagos Digitales con soluciones estratégicas: pasarela de pagos, enlace de pagos y pagos inmediatos interoperables (QR Comercios).



 Masificar la solución de Transacciones Masivas Aval para consolidar la interoperabilidad y eficiencias con las demás entidades del Grupo Aval.

Canales físicos y digitales para empresas



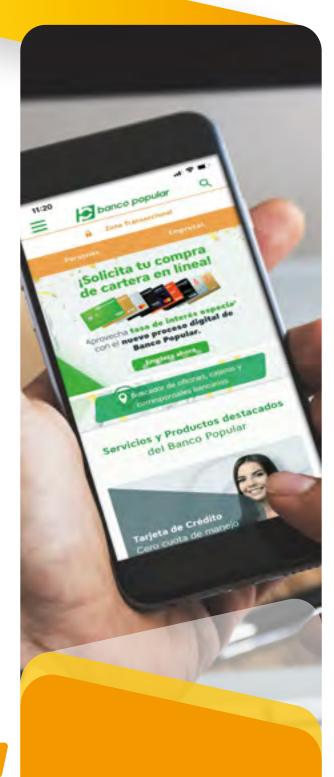
Este portal se ha convertido en el principal canal transaccional de los clientes empresariales, impulsado en gran parte por la adopción digital generada por la pandemia, que incentivó el uso de los canales virtuales para realizar todo tipo de transacciones, llevándolo a constituirse en el más relevante para el cliente empresarial, en la medida en que permite acceder al portafolio de productos y servicios de manera ágil, oportuna y segura, desde el lugar donde el cliente se encuentra.

Principales logros

- En el año 2022 se llegó a más de 7.600 clientes vinculados al Portal Empresarial.
- Se efectuaron más de cinco millones de transacciones monetarias por el canal.
- Las transacciones monetarias por el canal movilizaron más de COP 81 billones en el año.
- La tasa de uso del canal aumentó a un 94 %.

- Los clientes digitales pasaron a un 71 %.
- El Portal brinda cobertura a los clientes de las distintas regiones en términos de servicios, puesto que pone a su disposición un canal virtual, seguro y confiable, lo cual mejora el acceso a los productos financieros y permite mejorar los tiempos de gestión de las actividades y requerimientos frente al Banco.







Webservice

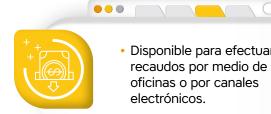
Es un canal establecido entre el Banco y los clientes, a través del cual se reportan en línea los recaudos hechos en las oficinas a escala nacional, corresponsales bancarios y medios electrónicos, lo que permite a los clientes contar con información en línea y tiempo real para mejorar sus tiempos de gestión y operación, así como contar con información actualizada para la toma de decisiones.

A continuación, se da una lista de los principales beneficios ofrecidos por este canal a los clientes:





 Información en línea sobre la consulta y notificación de sus transacciones de recaudo.



Disponible para efectuar recaudos por medio de oficinas o por canales electrónicos.



• Entrega de información para realizar las conciliaciones de sus operaciones de manera fácil y oportuna.



Diferentes métodos de consulta disponibles, según la necesidad del cliente.

En el año 2022 se trabajó en la optimización del proceso de implementación de Webservice, con lo cual se ha logrado un incremento del 38 % en el número de clientes que cuentan con este servicio frente a los obtenidos a cierre del 2021. A través de la conexión vía Webservice, se ha logrado brindar más facilidades y mejores servicios a los clientes.

Banca **Gobierno**



El Banco Popular continúa consolidando la estrategia del Sistema Integrado de Gobierno (SIG) desde el segmento de gobierno, orientando sus esfuerzos al entendimiento de la dinámica y el ecosistema del nuevo Gobierno, analizando las prioridades de inversión, tanto a escala nacional como territorial, y estudiando las reformas en los sectores económicos, el Presupuesto General de la Nación y el Presupuesto Bianual de Regalías, a partir de las cuales es posible conocer la hoja de ruta y las necesidades de la nueva administración para el diseño y la estructuración de soluciones que apunten a atender los requerimientos financieros de las entidades públicas.

El análisis del nuevo panorama político y económico permite identificar y priorizar las oportunidades que se van generando para el Banco, con el objeto de continuar siendo un aliado estratégico de este segmento.



En el año 2022, el Banco continuó trabajando en varias iniciativas para seguir construyendo relaciones de confianza y de valor con las entidades públicas; en la actualidad, contribuye a una adecuada y eficiente gestión de los recursos del Estado con el fortalecimiento del producto de cuentas maestras, trabajando en conjunto con los ministerios y garantizando el cumplimiento de todos los aspectos normativos establecidos.

En términos de colocación, la cartera del segmento de gobierno logró un crecimiento del 20 % frente al año 2021, con un incremento en saldo de alrededor de COP 325.000 millones, un comportamiento favorable para el 2022 gracias al trabajo que se ha llevado a cabo en los últimos años, fortaleciendo la relación comercial con las entidades territoriales y sus entes descentralizados, la canalización de recursos de fomento, así como la puesta en marcha de una estrategia con Corficolombiana para la estructuración y financiación de nuevos proyectos de banca de inversión.

El segmento de gobierno ha impulsado las sinergias no solo con los segmentos de empresas y pyme del Banco, sino que además ha logrado llevar toda la estrategia del SIG hacia las filiales del Banco, como Alpopular y La Fiduciaria, al igual que con las áreas de Tesorería y Martillo, logrando una mejor coordinación de todos los equipos de gestión comercial.

El segmento, consciente de todos los retos que deben afrontar las entidades y los requerimientos propios del sector público, continúa trabajando en la automatización de los procesos en las áreas de apoyo, haciéndolos más autogestionables, digitales, en línea, competitivos, para que respondan ágil y oportunamente a las necesidades de sus clientes y al logro de los objetivos del Banco.

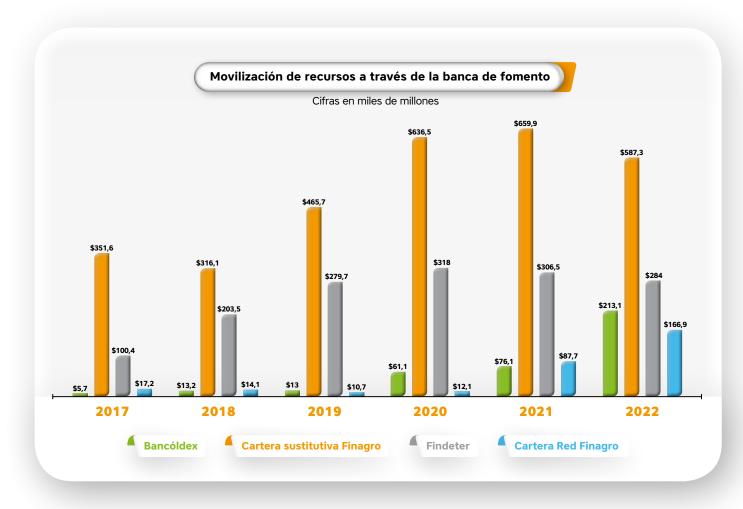
Banca de Fomento

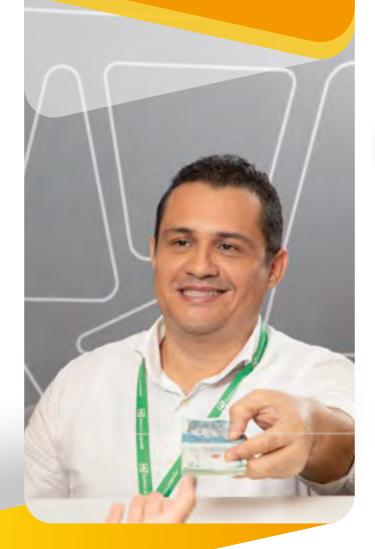
Por medio del uso de las líneas de fomento se contribuye a la reactivación económica del país, alineados con la política pública en los frentes de salud, educación y desarrollo rural, así como con el cambio climático.

La cartera de la Banca de Fomento tuvo un crecimiento del 1,10 % con respecto al año anterior, alcanzando un saldo de COP 1,25 billones al cierre del 2022. Este comportamiento estuvo enmarcado por las restricciones a la cartera sustitutiva impuestas por Finagro, por las alzas en las tasas de interés por parte del Banco de la República y, en general, por el comportamiento de la economía nacional e internacional.



A continuación, el detalle de la evolución de la cartera de fomento por entidad y tipo de cartera.



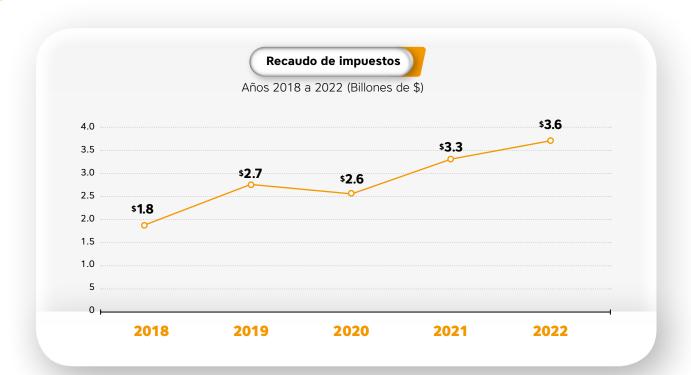


Recaudo de impuestos

El Banco Popular mantiene su objetivo de convertirse en un actor importante en el tema del recaudo de impuestos, enfocándose en abrir más mercado con la suscripción de convenios de recaudo a entes territoriales, siempre orientado hacia los canales electrónicos.

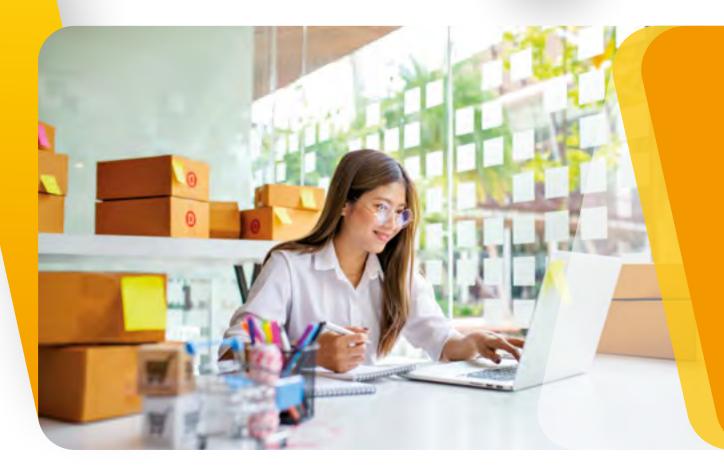
La estrategia está dirigida a incrementar el recaudo de los impuestos nacionales, tales como renta, IVA, retenciones y aduanas, mientras en el ámbito territorial se priorizan los impuestos predial, ICA, RetelCA y vehículos.

El comportamiento del recaudo tributario por intermedio del Banco Popular durante el 2022 registra una tendencia creciente, en consonancia con el comportamiento positivo observado en los últimos años.



Banca Pyme





El Banco Popular cuenta con todo un equipo profesional experto y actualizado en la dinámica alrededor del segmento Pyme, de su papel, su trascendencia y sus oportunidades dentro de la economía. Su razón de ser es poner toda su sabiduría, experiencia, espíritu innovador y herramientas al servicio del desarrollo, bienestar y cuidado del entorno de las pequeñas y medianas empresas, motivo por el cual, mediante el acompañamiento cercano, se enfoca en construir soluciones ágiles de alto valor, que faciliten el incremento de resultados y aporten al crecimiento de los clientes, siempre apalancado por su gran capacidad de formación y uso de herramientas digitales para alcanzar su visión.

Durante el año 2022, la entidad llevó a cabo campañas dirigidas específicamente a los clientes del segmento Pyme, con el objeto de atender sus necesidades, entre estas la financiación para el pago de cesantías, la consolidación de pasivos, la oferta integral de soluciones de *Cash Management* para empresas pertenecientes a ecosistemas estratégicos, así como la oferta de soluciones de financiación a clientes potenciales.

De igual manera, se realizaron acciones centradas en la oferta de líneas de fomento para la reactivación, internacionalización y modernización empresarial, y la inscripción en el Programa de Acompañamiento para el Fortalecimiento de Habilidades Empresariales, con el apoyo de una consultora externa, más de 20 espacios entre charlas con expertos y webinars sobre oportunidades en clústers estratégicos y temas actuales de valor para las pyme.

146 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos

Oferta de **valor**

El Banco Popular ofrece un portafolio de productos y servicios especializados, que les permite a las pyme expandirse y desarrollarse con soluciones para administrar sus flujos de liquidez y tesorería, pagos y recaudos, financiar sus actividades de comercio internacional, enajenar sus activos y aumentar el bienestar de sus colaboradores por medio de servicios financieros para personas.



Evolución de los clientes pyme

El Banco Popular comenzó el 2022 con más de 1.110 clientes activos en este segmento, y para cierre del año llegó a casi 1.300 clientes activos, es decir, un crecimiento del 12,9 % con respecto al año 2021.

3.

El Banco diseñó los siguientes servicios para aumentar el bienestar de los colaboradores de las pyme, con el fin de que reciban y manejen rentablemente sus salarios y pagos, ahorren, se protejan y cumplan sus propósitos:

- Cuenta de nómina.
- > Crédito de libranza.
- > Programas de educación financiera y uso de canales digitales.
- > Tarjeta de crédito.
- > Programación automática de pagos.
- > Préstamo personal de libre destino.
- > Seguros de hogar, desempleo, vida y asistencias.
- > Crédito hipotecario para vivienda.

4.

Como complemento, la pyme recibe soluciones en instrumentos de inversión, negociación de divisas y coberturas, de tal forma que tiene una oferta completa para la toma de decisiones.

Financiación en Moneda Extranjera

Financiación a corto plazo en divisas para cubrir gastos y costos inherentes a la operación de la pyme, comercialización de mercancías o servicios a fines al comercio exterior, con líneas ofrecidas por nuestra amplia red de corresponsales en el mundo.

Apoyo financiero a las importaciones

- > Cartas de crédito de importación.
- > Giros financiados.
- > Cobranzas de importación.
- > Cartas de crédito standby.

Apoyo financiero a las exportaciones

- > Cartas de crédito de exportación.
- Cobranzas de exportación.
- > Descuento de cartera en moneda extranjera.
- > Prefinanciación de exportaciones.

Evolución de la cartera pyme

La cartera del Banco Popular en este segmento cerró en COP 121.000 MM para el año 2022, con un decrecimiento del 4,4 % respecto al año 2021, cuyo resultado fue COP 126.000 MM. Se destaca la gestión realizada por la entidad en la oferta de líneas de fomento, sin embargo, factores como la inflación y tasas de interés afectaron los niveles de crecimiento en la cartera.



Retos 2023

Ayudar a los empresarios a resolver puntos críticos tales como, conocer y entender en profundidad el negocio y el mercado donde se opera, hacer crecer las ventas del negocio aprovechando las facilidades de acuerdos comerciales, optimizar el tiempo que se dedica a actividades administrativas, obtener y gestionar recursos en cada etapa del negocio, transformar digitalmente su negocio para optimizar procesos y vender por varios canales, todo en un contexto retador por las condiciones macroeconómicas, como lo muestran la inflación y las tasas de interés.

148 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos más 149

Banca **Personas**



El Banco Popular, a lo largo de sus más de 70 años de servicio, siempre ha buscado contribuir al desarrollo del país mediante la creación de soluciones a las necesidades de sus clientes para generar bienestar por medio de ofertas de valor dirigidas a los pensionados, profesores, Fuerza Pública y trabajadores del sector oficial, además de los trabajadores formales del sector privado.

Para lograrlo, el Banco ha trabajado en productos y servicios que ayudan a fortalecer su relación con los clientes, facilitando su ingreso a la banca digital y buscando su recomendación; esta gestión se ha centrado en las prioridades estratégicas de servicio con actitud positiva, banco en el bolsillo, banco inteligente y valor compartido.

Oferta de valor

El Banco atiende cuatro segmentos objetivo en la Banca Personas, a los cuales les brinda una oferta de valor especial, pensada para generar experiencias positivas y memorables.

Pensionados

Oferta Diamante

Para los pensionados, el Banco Popular diseñó la Oferta Diamante, que integra productos financieros para administrar la pensión de manera fácil y financiar cualquier propósito con beneficios exclusivos, pensando en las necesidades específicas del segmento.



Fuerza Pública

Oferta Nuestra causa

El Banco Popular les brinda productos de ahorro, nómina, crédito, financiación de vivienda y protección a los integrantes de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, con beneficios exclusivos diseñados especialmente para sus necesidades, en convenio con Caja Honor y Nuestra causa.

Docentes

Oferta Zafiro

Con esta oferta, los docentes cuentan con productos financieros que les permiten administrar sus ingresos de manera fácil y segura, además de financiar cualquier propósito con el respaldo y los beneficios exclusivos que brinda el Banco Popular.



Trabajador formal público y privado

Progreso

El Banco Popular brinda a los trabajadores formales productos de ahorro, nómina, crédito, financiación de vivienda y protección con beneficios y alianzas exclusivas, diseñados especialmente para satisfacer sus necesidades.

Gracias a la labor realizada para cada uno de los segmentos objetivo de persona natural, el Banco logró tener más de



millones en 2022.

En este marco, el Banco tiene productos para ahorrar, entre los que se encuentran diferentes tipos de cuentas, como las cuentas para ahorrar, de nómina y de pensión. De igual manera, ofrece CDT para que los clientes inviertan su dinero en forma segura, estable y sencilla.

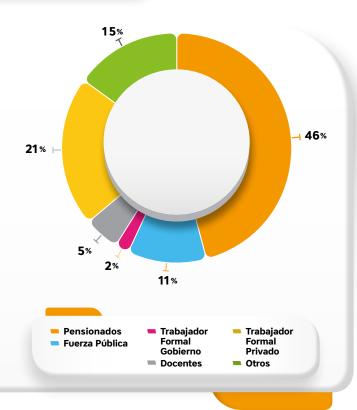
Dentro de la línea de crédito, el Banco involucra créditos de libranza, libre inversión y vivienda para ayudar a sus clientes a lograr objetivos a corto, mediano y largo plazo. Así mismo, cuenta con tarjetas de crédito diseñadas para cada uno de los segmentos, con beneficios exclusivos y diferenciales.

Un Banco cercano para las personas

Durante el 2022, el número de clientes del Banco Popular creció en más de 50.000, entre pensionados, integrantes de la Fuerza Pública, docentes y trabajadores formales, distribuidos así de acuerdo con su participación:

Participación de Clientes por Segmentos Objetivo

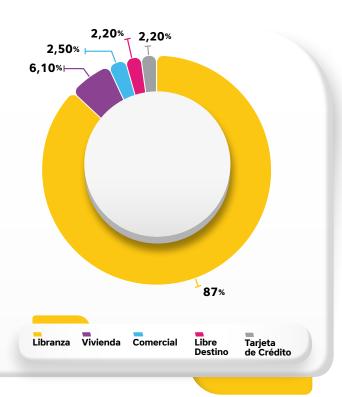
A lo largo del año 2022, el Banco Popular dirigió sus esfuerzos a los frentes de atracción, profundización, fidelización y experiencia, con lo cual se ha consolidado el apalancamiento necesario para aumentar el número de clientes, mantener la participación en el mercado, incrementar la captación y colocación, y fortalecer la confianza, las relaciones a largo plazo y los vínculos firmes con los clientes.



Al cierre del 2022, el Banco tiene una cartera superior a los COP 17 billones. La participación de la cartera por línea de negocio se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Participación de la cartera por línea de negocio

Los créditos de libranza tienen una participación importante dentro de la cartera del Banco Popular, con un porcentaje cercano al 90 % durante el 2022. En estos términos, se aprecia un incremento en la línea de libre destino y una leve disminución en los créditos de vivienda frente al año 2021.



Bancarización

SASB FN-CB-240a.3.

La bancarización es fundamental para la inclusión social, ya que con este proceso se busca que las personas accedan más fácil al sistema financiero y tengan un mayor uso de este, disminuyendo los riesgos fiscales y mejorando la formalización de la economía. Para esto, el Banco Popular está trabajando desde diferentes frentes, tales como productos digitales y gestión de la bancarización.



Productos digitales

En la actualidad, la organización ha desarrollado varios productos digitales y de autogestión, como la cuenta de nómina, cuenta pensión, tarjeta de crédito, CDT y libranza Prestayá; esto permite que los clientes del segmento personas puedan acceder con más facilidad a los productos financieros que ofrece el Banco, pues la entidad pone a disposición de ellos solicitudes optimizadas y con menos documentación.

Gestión de bancarización

En las fechas de pagos de pensiones a lo largo del 2022, en las oficinas principales se brindó a los usuarios soporte e información sobre los productos financieros que ofrece el Banco, con el fin de generar su adopción de manera fácil e informada. Además, el Banco contribuye con la apertura masiva de cuentas para los nuevos integrantes de la Fuerza Pública, con el fin de facilitar sus pagos.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos más

El Banco Popular y la bancarización de pensionados en Colombia



El segmento de pensionados es uno de los más relevantes para la entidad. De los cerca de dos millones de jubilados que existen actualmente en el país, el Banco tiene como clientes a más de 500.000, de los cuales el 72 % son atendidos por Banco Popular para recibir su mesada pensional sin contratiempos, con la mayor seguridad y sin tener que desplazarse hasta las oficinas.

Desde hace más de siete años, el Banco ha centrado sus esfuerzos en bancarizar a los segmentos, realizando eventos anuales que involucran charlas de educación financiera, charlas con temas de interés para el segmento y actividades que los acerquen a la digitalidad, buscando que los pensionados accedan a los diferentes beneficios de la Oferta Diamante.

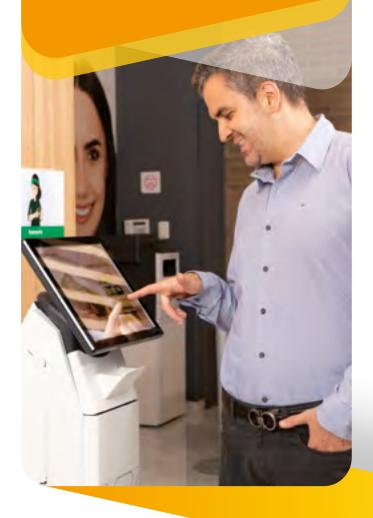
Hoy en día, la tendencia de la digitalización continúa y el número de personas bancarizadas en el país se incrementa cada vez más. Durante la pandemia, la utilización de aplicaciones de banca digital aumentó un 59 %, y en el caso específico del Banco Popular el uso de canales digitales se incrementó en un 50 % en el segmento de pensionados. En tal sentido, el Banco se ha adaptado a estas nuevas realidades, brindando una amplia oferta de productos por canales digitales. Actualmente, los pensionados y trabajadores pueden abrir su cuenta de pensión o las otras cuentas del portafolio sin necesidad de salir de casa, todo desde la página web del Banco.

En el 2023, la labor por el segmento de pensionados seguirá más fuerte que nunca y estará enfocada en captar nuevos clientes y brindarles los beneficios de la Oferta Diamante en productos de ahorro, crédito y protección, pensando en acompañarlos financieramente para que logren sus sueños.



Canales físicos y digitales para las **personas**

El Banco Popular presta sus servicios a clientes y usuarios a través de canales físicos y digitales. En la primera categoría, hay canales como oficinas, centrales de servicio, cajeros automáticos y corresponsales bancarios. Igualmente, la entidad dispone de canales digitales que permiten garantizar el acceso a sus servicios en cualquier lugar con conexión a internet; en esta categoría se cuenta con el Portal Transaccional y la aplicación de Banca Móvil. Así mismo, el Banco dispone de canales alternativos, como la respuesta de voz interactiva (IVR, por su sigla en inglés), para quienes deseen acceder a los servicios por un medio de autogestión en línea telefónica o comunicarse con un asesor.



Red de oficinas

En las oficinas del Banco se ofrecen servicios de venta y asesoría, servicio de caja para clientes y usuarios, al igual que otros servicios de mantenimiento de clientes. A diciembre del año 2022, la red del Banco estaba conformada por 174 oficinas tradicionales y 15 oficinas Exprés, para un total de 189 oficinas, distribuidas en 29 de los 32 departamentos de Colombia y 94 ciudades o municipios, las cuales permiten a los clientes y usuarios de diferentes partes del país acceder a los productos y servicios financieros que ofrece la entidad.

El nuevo modelo de Oficina Exprés se ha incorporado en los últimos años para ampliar la cobertura geográfica en diferentes ciudades del país, orientado 100 % a la venta de productos y servicios, con el propósito de brindar a los consumidores financieros experiencias positivas, ágiles y con calidad en el servicio, para lograr mayor eficiencia y competitividad en el mercado.

Transacciones en Oficinas	2020	2021	2022
Número de transacciones monetarias y no monetarias (miles)	10.650	9.711	8.961
Montos de transacciones (Billones)	COP 42,5	COP 36,7	COP 38,4



Cajeros automáticos (ATM)

El Banco Popular cuenta con una red de cajeros automáticos propios, que permite a sus clientes y usuarios hacer diferentes transacciones, tales como consultas, retiros, retiros sin tarjeta, avances de tarjeta de crédito, y pago de obligaciones y servicios.

Para el cierre del año 2022, la red de cajeros automáticos propios estaba conformada por 693 caieros automáticos. lo que le permite al Banco prestar servicio a clientes y usuarios en 123 ciudades o municipios en 30 departamentos del país.

A corte de diciembre de 2022, se realizaron 21,6 millones de transacciones exitosas en ATM, por un valor de COP 8.6 billones.

Para el año 2023 se tiene proyectada la renovación de más de 200 cajeros automáticos obsoletos por máguinas nuevas que cuentan con tecnología de punta, la cual facilità el uso para los consumidores financieros.

Corresponsales bancarios

Los corresponsales bancarios permiten hacer consultas, depósitos, retiros, pago de servicios públicos y transferencias. Durante el año 2022, el Banco contó con 103 puntos propios, ubicados en el departamento de Santander y en algunos puntos de grandes superficies del país.

Estos forman parte de la Red Aval de corresponsales bancarios, la cual alcanzó para el año 2022 más de 45.000 puntos distribuidos en todo el territorio nacional, acercando a más personas del país a los servicios financieros.

Al cierre del 2022, se alcanzaron a hacer 1.013.225 de transacciones exitosas en corresponsales bancarios, por un valor de COP 765.000 millones.

Portal Transaccional



En este portal, los clientes pueden hacer consultas de sus productos, transferencias, inscribir y pagar obligaciones, realizar giros y retiros sin tarjeta débito, consultar sus certificados o extractos y solicitar productos digitales. El Banco les facilita el acceso y uso de los servicios financieros desde el lugar donde se encuentren, con mecanismos de autenticación seguros v una experiencia de usuario fácil e intuitiva.

Durante el último año, el Banco Popular ha enfocado su estrategia en generar una mayor adopción digital, promoviendo la vinculación al canal y aumentando el uso de las funcionalidades ofrecidas en este. Al cierre de diciembre de 2022, el Banco incrementó notablemente la vinculación de clientes a los canales digitales, tanto en el Portal Transaccional como en la Banca Móvil,

logrando una profundización del 43,7 % del total del portafolio de clientes de Banca Personas y un 31,9 % específicamente para el Portal Transaccional. Así mismo, se observó un crecimiento del 87 % en el uso del canal al realizar más de 126 millones de transacciones durante el 2022, así como un incremento del 51 % de los volúmenes de transacciones monetarias al mover más de COP 1.4 billones.

En cuanto a indicadores, se han incrementado los volúmenes transaccionales por este canal, demostrando la adopción digital de los clientes del Banco.



Número de clientes vinculados:

230 mil

Más de

clientes activos, a diciembre del 2022.



Uso:

millones

transacciones. a diciembre del 2022.



Montos:

billones. a diciembre del 2022.

Banca Móvil



El Banco Popular cuenta con una aplicación web de fácil acceso para los clientes, en el horario que lo requiera y desde donde lo necesite, disponible en las tiendas de aplicaciones para los sistemas operativos más populares: Android, iOS y Huawei. Gracias a esta aplicación, los clientes tienen la posibilidad de hacer consultas, pagar obligaciones y servicios públicos, realizar transferencias a cuentas del Banco, solicitar giros o retiros, consultar certificados o extractos, entre otras opciones.

La Banca Móvil del Banco Popular se actualizó en los dispositivos con tecnología iPhone y Huawei, siendo más moderna, fácil de utilizar y segura para el cliente en el acceso y uso transaccional Durante el último año, el Banco ha enfocado su estrategia en generar una mayor adopción digital, promoviendo la vinculación al canal y aumentando el uso de las funcionalidades ofrecidas en este. Al cierre de diciembre del 2022, el Banco incrementó notablemente la vinculación de clientes a los canales digitales, logrando un 24,6 % de adopción digital para la Banca Móvil. Así mismo, tuvo un crecimiento del 85 % en el uso del canal, al realizar durante el 2022 más de 112 millones de transacciones y tener un incremento del 17 % de los volúmenes de transacciones monetarias al transar más de COP 487.000 millones.



Número de clientes vinculados:

Más de
210 mil
clientes activos,
a diciembre
del 2022.



Uso: 112 millones

transacciones, a diciembre del 2022.



Montos:

Más de

COP 480 mil

millones, a diciembre del 2022.

Para el año 2023, se busca incorporar nuevas soluciones de pago y transferencias de bajo monto, con el fin de dar más opciones de pago a los clientes digitales y continuar reforzando los esquemas de seguridad para el enrolamiento y ejecución de transacciones. Estos esfuerzos le permiten al Banco Popular avanzar en términos de omnicanalidad y digitalización.

IVR Línea Verde

Por medio de esta línea de atención telefónica, los clientes del Banco Popular pueden hacer, en forma autogestionada, consultas, recargas a celular, pagos y transferencias a cuentas inscritas, así como recibir atención personalizada durante las 24 horas del día los 365 días del año.

La principal mejora del 2022 estuvo representada en la implementación de mecanismos de autogestión de contraseñas en el canal, sin necesidad de acercarse a una oficina, lo que favorece la omnicanalidad.

Para el año 2022, se redujo en un 12 % el número de transacciones ejecutadas, a consecuencia de una mayor adopción de otros canales, como la Banca Móvil y el Portal Transaccional. En el año 2023, se espera implementar nuevas funcionalidades en el canal.





Número de clientes vinculados:

Más de

clientes activos, a diciembre del 2022.



1,9
billones

Uso:

transacciones, a diciembre del 2022.



Montos:
Más de

COP 3,200

millones, a diciembre del 2022.

3.4 Innovación y transformación



Como parte de la estrategia del Banco Popular, se busca hacer de la banca un servicio más humano, que genere un valor que aporte a la vida de las personas. Uno de los pilares fundamentales para la habilitación de esta estrategia es la innovación, entendida como la capacidad de generar soluciones de manera distinta para causar un impacto no solo en la experiencia de los clientes, sino también en la percepción de los grupos de interés.

El Banco viene llevando a cabo un proceso de transformación hacia la agilidad empresarial desde el 2017, con el fin de responder a los retos derivados de las relaciones con clientes y usuarios, la incorporación de nuevas tecnologías y los ajustes en los entornos social y económico. Este proceso representa la reinvención, adaptación, evolución y aprendizaje en el modelo operativo, los flujos de valor, la tecnología, las herramientas y las prácticas de ingeniería, así como el uso de los datos, con el objeto de mejorar las ofertas a los clientes por medio de prácticas ágiles que generan valor mediante la entrega incremental de soluciones.

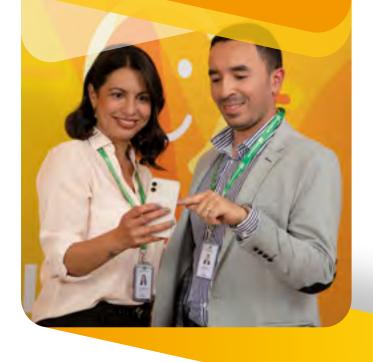
Con esto en mente, en 2022 se consolidó la Vicepresidencia de Innovación Empresarial, con el propósito de potenciar la innovación en el Banco Popular a través de la exploración continua de nuevas oportunidades, tanto en el ámbito de la eficiencia interna como en la promoción de nuevas iniciativas de negocio, dedicándose así a descubrir un futuro incierto y a intentar cambiar el presente para mejorarlo. En este sentido, durante el 2022 se lograron resultados destacados en diferentes ámbitos, tal como se presentan a continuación.

Transformación hacia la agilidad empresarial: iniciativa "Positivo y ágil"

Con la implementación del modelo ágil para el Banco Popular, se busca habilitar la capacidad de adaptación de acuerdo con la evolución de los clientes y las condiciones cambiantes del entorno, con el fin de ser sostenibles en el tiempo.

A lo largo de su proceso de transformación con la iniciativa "Positivo y ágil", el Banco ha desarrollado siete Centros de Transformación Ágil (CETA), que son equipos multidisciplinarios BizDevOps (Negocio, Desarrollo y Operación de Tecnología), enfocados en las entregas incrementales de funcionalidades tecnológicas y de digitalización.





Gestión de portafolio

El Banco busca la ejecución de esta estrategia con la definición e implementación de buenas prácticas de portafolio, la sincronización del trabajo acordado entre los equipos y el aseguramiento de la entrega de valor a los clientes, según la dinámica del mercado.

La planeación y el desarrollo de las iniciativas priorizadas se orquestaron desde el Centro de Excelencia de Gestión de Portafolio. El equilibrio entre la ejecución de la estrategia del Banco y la financiación de la inversión ha garantizado que el portafolio esté alineado y cuente con los recursos necesarios para crear y mantener las soluciones requeridas. Esto ha permitido conformar alianzas con proveedores estratégicos y alcanzar el logro conjunto del cierre de las iniciativas priorizadas.

Para el 2023, el Centro de Excelencia de Gestión de Portafolio se enfocará en diversificar los portafolios del Banco para visualizar y priorizar necesidades tanto internas como del cliente, mediante el fortalecimiento de la gestión de programas y proyectos con la planeación a corto y mediano plazo, donde se desarrollen de manera natural por medio de metodologías ágiles o tipo cascada.

160 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos ma



Arquitectura, prácticas y herramientas

Uno de los pilares de la estrategia de innovación y digitalización es la adopción de prácticas de tecnología, entre las que se encuentran las prácticas y herramientas DevOps. Las organizaciones más exitosas en la adopción de la agilidad empresarial han acompañado los cambios culturales y de formas de trabajo con prácticas de tecnología como la de integración y entrega continua (CI/CD), y la automatización de pruebas de *software* (QA Automation).

En ese sentido, se acompañaron la habilitación y la estabilización de los Centros de Transformación Ágil (CETA) con la adopción de estos métodos y prácticas a través de entrenamientos, coaching e implementación de herramientas que automatizan actividades asociadas al despliegue y las pruebas de aplicaciones, haciendo controles rigurosos en la construcción de software.

Igualmente, se realizaron inversiones en la automatización de pruebas de *software* para los procesos relacionados con el canal de oficinas y los productos de captación. En el año 2023, se busca acelerar la adopción de estas prácticas alcanzando los principales productos soportados por *software* del Banco, contribuyendo a su competitividad, así como a mantener su calidad, en respuesta a las demandas de los clientes y el mercado.

Valor **compartido**

Consiste en la habilitación del modelo como diferenciador de la oferta de valor del Banco Popular, implementando mecanismos para asegurar la captura de valor para el Banco y la entrega de valor a sus clientes, tales como:

 Habilitación del modelo de cobro de comisiones automáticas para los convenios empresariales de dispersión de nómina, pago a proveedores y traslados, de tal manera que se asegure el cobro oportuno de las tarifas pactadas.

 Habilitación de los desarrollos para el modelo de asignación de tasa variable para tarjeta de crédito, en función de reglas de negocio y de acuerdo con el perfil y las características de cada cliente.

Banco inteligente

Con el propósito de habilitar y disponer datos y herramientas para la toma de decisiones en los diferentes niveles de la organización, se adoptaron las siguientes medidas:

 Casos de uso de analítica avanzada en temas claves para el negocio.

 En cuanto al uso de la bodega de datos del Banco, se mejoró la calidad de análisis de información de clientes.

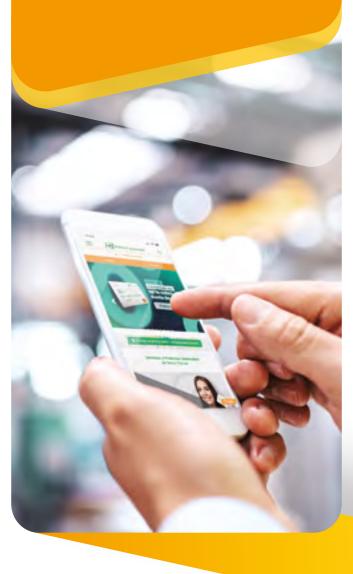
 Atención de Incidentes y habilitación de requerimientos de información.

 Implementación del Modelo de Gobierno de Reportes Regulatorios.



 Implementación de la solución IBM Cloud Pak for Data Systems.

162 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos más



Excelencia operacional

Se trabajó en la generación de valor a través de la eficiencia operacional y de procesos que impacten la experiencia del cliente, todo centrado en la gestión de la estrategia. Es así como se implementó el programa de mejoramiento y automatización de procesos **BETO** (**Banco**, **Eficiente**, **Transformado & Optimizado**), desde el cual se definieron cuatro núcleos de transformación, apalancados en los datos y la analítica. Cada uno de estos componentes generó resultados en términos de:



• Gestión de cadenas de valor.

Cadenas

de valor

Meioramiento

Automatización

Procesos

Se optimizaron las funciones, procesos, actividades, equipos y eventos de extremo a extremo para obtener la máxima velocidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, asegurando la trazabilidad en la habilitación de nuevas oportunidades de negocio desde su identificación hasta la entrega de la solución.

• Fortalecimiento de la agilidad y la transformación del Banco.

Se avanza en el proceso de evolución de la práctica de flujo de valor, garantizando que el trabajo sea más fluido y eficiente.

Construcción de flujos de valor.

Se construyeron más de 160 flujos de valor, lo que permitió la identificación de oportunidades de mejora abordadas con metodologías Lean y Agile.

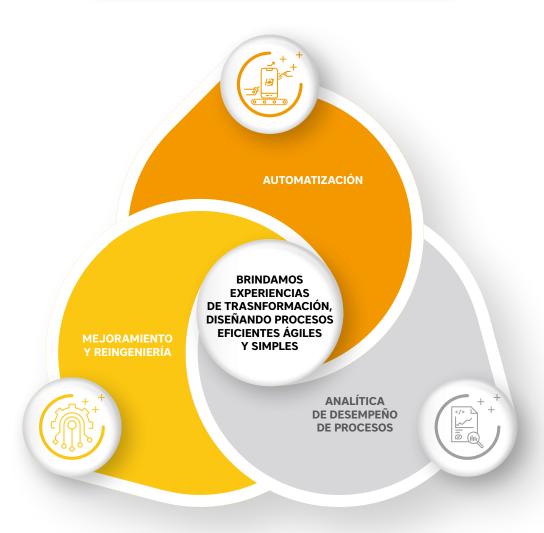


• Mejoramiento y automatización.

El Banco Popular hizo avances importantes en el mejoramiento y rediseño de los procesos y en su automatización, habilitando las capacidades técnicas, tecnológicas y de competencias. Esto permitió la ejecución de proyectos con resultados positivos.

164 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemo

Resultados del mejoramiento y automatización de procesos



67
iniciativas de mejoramiento



iniciativas de automatización



1.128
Hr/h
liberadas



26%

Mejora en tiempos



de respuesta







• Procesos de negocio.

Como resultado de la gestión integral de proyectos, de iniciativas normativas y de mejoramiento durante el 2022, el Banco Popular tuvo excelentes resultados en la gestión de procesos. Se intervinieron procesos con impacto directo sobre la experiencia del cliente, tales como gestión de quejas y reclamos, gestión comercial de los productos de libre destino y tarjeta de crédito, entrega de producto de tarjeta débito, atención y soporte en el Portal Empresarial y aplicación de pagos de libranza.

Procesos gestionados y publicados en el 2022





• Analítica de desempeño de procesos

El Banco Popular habilitó capacidades internas que permitieron el desarrollo de modelos analíticos de desempeño de procesos mediante el desarrollo de analítica descriptiva, tableros de mando, gestión integral y análisis de capacidad de planta, que apoyaron la toma de decisiones en forma oportuna, para gestionar las desviaciones de los KPI de operación con enfoque en la eficiencia operacional.

166 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos más





Modelo operativo

El Banco está en la búsqueda de eficiencias, para responder a los cambios que exige el entorno; en el 2022 se continuó con la simplificación del negocio a través de los cambios del modelo operativo, razón por la cual se han replanteado algunos componentes y se han puesto en práctica nuevas formas de trabajo a través de:

- El establecimiento de equipos multidisciplinarios autoorganizados, con la suficiente experiencia para generar valor a los clientes.
- La definición de nuevos roles con conocimientos diferentes de los tradicionales, en función de la visión del negocio.
- La creación y el cumplimiento de nuevas métricas que aseguren la entrega de valor al cliente, con la calidad y velocidad que los clientes exigen.
- La reorganización de las capacidades del Banco, optimizando los equipos de trabajo para aumentar la productividad.



Escalamiento y gobierno de la agilidad empresarial



Debido a la importancia que tiene para el Banco Popular la evolución del componente de innovación y digitalización, al igual que todas las iniciativas derivadas, se implementó un modelo de escalamiento y gobierno de la agilidad empresarial para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, se diseñó y habilitó un marco de escalamiento, inspirado en organizaciones como digitales, y se incorporaron estándares exitosos, como Scrum, Kanban y SAFe. Estos componentes se adaptaron al contexto particular del Banco y están en monitoreo constante para asegurar que sean un medio para la entrega de los resultados.

El Banco desarrolló un esquema de gobierno de la agilidad empresarial que permite la alineación de los CETA y CoE con las prioridades estratégicas para cumplir los objetivos propuestos y así ayudar a los equipos a mantenerse ágiles.

3.5 Experiencia del cliente



El Banco Popular es una organización orientada al cliente, que construye relaciones basadas en la confianza y demuestra su compromiso con la generación de experiencias memorables y positivas en toda su gestión estratégica.

Desde la propuesta de valor al cliente, se gestiona la prioridad estratégica de servicio con actitud positiva. Esto se traduce en vivir una cultura basada en el positivismo, que se refleje en las actitudes y acciones del equipo humano para que, con empatía, disposición y proactividad, se generen experiencias que agreguen valor y fortalezcan en el tiempo el vínculo con los clientes por medio de soluciones fáciles, oportunas y efectivas.

En este sentido, el Banco ha llevado a sus equipos de trabajo a sintonizar los esfuerzos organizacionales en la escucha y el conocimiento de los segmentos de clientes, profundizando en lo que estos valoran, quieren, necesitan y esperan del Banco a lo largo de su ciclo de vida, así como sus niveles de satisfacción, la identificación de los puntos de mejora y su gestión para sorprenderlos y entregarles una experiencia diferencial.

Para materializar la propuesta de valor, se ha trazado una ruta que permite eliminar las brechas identificadas y honrar la oferta de valor al cliente, lo cual implica, dentro del plan estratégico, la priorización de iniciativas enfocadas en abordar los movilizadores de lealtad, aquello que valora el cliente y que tiene impacto en su recomendación, al igual que canalizar los esfuerzos organizacionales para gestionar los problemas del cliente en las interacciones de venta, uso, cancelación y fidelización, así como en los canales de atención.



Sistema de Gestión de la Experiencia

Este sistema, que se implementó con el objetivo de garantizar un servicio de calidad, se estructura a partir de tres principios fundamentales: escuchar, aprender y transformar.



Escuchar,

porque lo que no se escucha no se puede mejorar. Además, es necesario obtener una fuente constante de información del desempeño actual de la experiencia y analizar cómo afecta al *Customer Journey*.



Aprender,

lo cual significa analizar, interpretar y comprender los *drivers* que generan conversión y lealtad, así como los focos de acción en la relación con el cliente para hacer una diferenciación mediante la mejora y la innovación.



Transformar

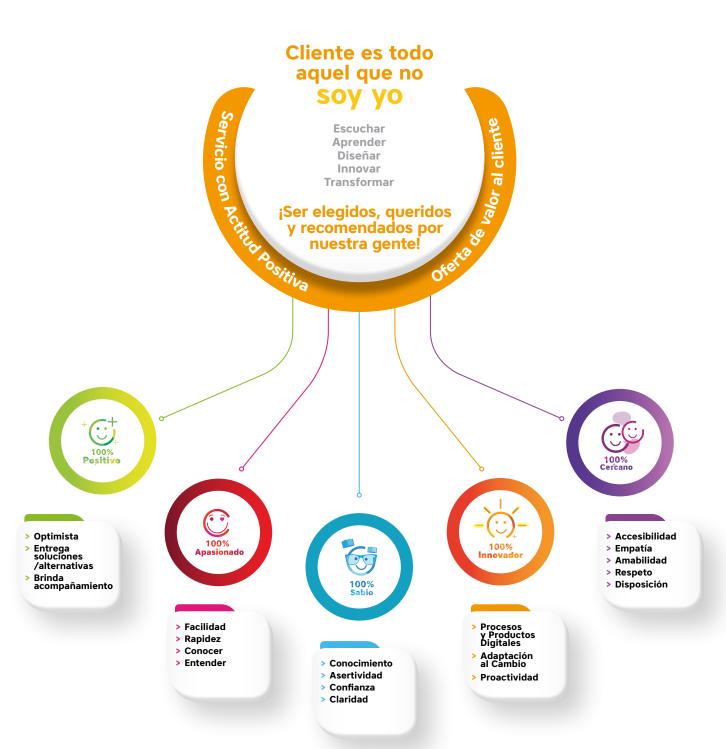
porque de nada sirve medir si no se hacen cambios o mejoras, si no se ponen en marcha acciones que impacten la experiencia.



170 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos m

Modelo de experiencia del cliente

Este modelo es una estrategia enfocada en el cliente, que parte del entendimiento de sus expectativas, necesidades y emociones, de los atributos que la entidad más valora en su relacionamiento, para generar y asegurar experiencias positivas y diferenciales.





Indicador de satisfacción (INS)

El INS del Banco fue de 73,3 % en el año 2022, el cual mejoró en comparación con el periodo anterior, en el que el resultado fue de 69,3 %. Esto refleja que el porcentaje de clientes insatisfechos ha disminuido considerablemente. Entre los factores que más destacan los clientes se encuentran los aspectos asociados a la atención y servicio por parte de los trabajadores del Banco, así como la facilidad para acceder a su oferta de valor.



Índice de recomendación del cliente (NPS)

El NPS ha presentado una tendencia a la mejora en los últimos años. En el 2022 se obtuvo un resultado de 44,3% que mejora el 40,5% del año 2021. Esto refleja el resultado de las iniciativas implementadas dentro del Banco para mejorar la satisfacción del cliente. Así, en el 2022 el 59 % de los clientes son promotores de la marca, es decir, clientes que quieren y hablan bien del Banco, que han manifestado su intención de permanecer con el Popular y sienten que se han superado sus expectativas.



Programas para mejorar la experiencia del cliente



Con la campaña "Piensa como cliente, siente como cliente", se busca consolidar una cultura centrada en el cliente por medio de contenidos, herramientas y actividades que refuercen el conocimiento y la adopción del modelo de experiencia en el equipo humano.

Las visitas de aseguramiento en toda la red de oficinas se han llevado a cabo para monitorear el nivel de adherencia de los equipos al modelo de experiencia, al tiempo que se refuerzan conocimientos y habilidades blandas con foco en el cliente. Este es un proceso que retroalimenta a los equipos frente a sus brechas y focos de mejora, y reconoce las mejores prácticas.





Los programas de inducción y formación buscan desarrollar las competencias requeridas para asegurar el modelo de experiencia en los diferentes roles.

Adicionalmente, cada año se desarrollan proyectos de experiencia que implican el diseño y rediseño de la experiencia.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El Banco Popular busca consolidar una cultura de atención, respeto y servicio a los clientes y usuarios por medio del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), sistema con el que se dirigen acciones para asegurar la creación de experiencias memorables que estén enmarcadas en el bienestar financiero. Para esto, el Banco acompaña de manera genuina y comprometida a los clientes y usuarios en el entendimiento y uso de los productos y servicios que ofrece, con miras a promover una toma de decisiones responsable e informada.

En tal sentido, las principales acciones que implementa la organización para lograr este objetivo contemplan los siguientes puntos:

- El suministro de información adecuada al consumidor financiero.
- La implementación de medidas para la protección de sus derechos.
- El fortalecimiento de los procedimientos para la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR).
- La investigación de causas que originan las quejas y reclamos para diseñar e implementar planes de acción que disminuyan su ocurrencia.
- El diseño del programa de educación financiera.



Todo esto permite avanzar en la consecución de la visión corporativa para ser elegido, querido y recomendado por la gente, considerando la importancia de darles a conocer a los clientes y usuarios que cuentan con el apoyo y la asesoría necesarios para lograr sus propósitos.

El seguimiento a la gestión de este sistema se hace por medio de comités periódicos, en los que se identifican, monitorean y controlan todos aquellos eventos que afecten al consumidor financiero. Los indicadores de este seguimiento están asociados con la disminución de PQR, la oportunidad en la respuesta de estos, y las mediciones transaccionales y relacionales que acompañan el monitoreo de la experiencia en todos los momentos del *Customer Journey Map*.

Así, se avanza para afrontar los retos asociados al SAC, y con esto, establecer medidas innovadoras que permitan generar valor y bienestar a todos los segmentos del Banco y a la población en general.

174 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aportemos más

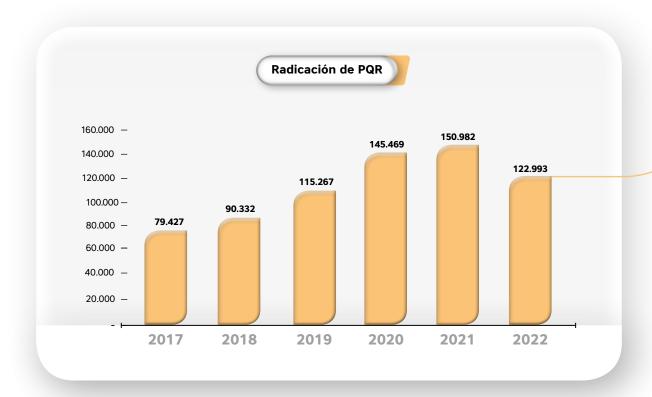
Gestión de las peticiones, quejas y reclamos (PQR)



El Banco tiene implementado un modelo de gestión de PQR que establece el procedimiento que se debe seguir para la recepción, gestión y solución de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa existente y la promesa de servicio al cliente. Con el análisis de tipologías y estadísticas mensuales, alineadas con el modelo de experiencia del cliente, se busca alertar a los dueños de producto para que se generen planes de acción que eliminen las causas raíz en las situaciones que generan la inconformidad de los clientes y usuarios, al igual que mejorar permanentemente la experiencia del cliente.

En comparación con el año inmediatamente anterior, se evidencia una reducción del 19 % en las quejas radicadas, con efecto positivo en la gestión de la causa raíz en los productos de libranzas y tarjeta de crédito.

Así mismo, hubo un impacto en la radiación de PQR, originado principalmente por la migración del core bancario y por intermitencias en los sistemas transaccionales. A continuación, se ilustra la evolución histórica de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.



Aunque en el año 2022 se habilitaron los recursos y herramientas planteados en el modelo operativo para contener el desborde, esto no fue suficiente, ya que la migración del core generó un alto impacto.

Comprometidos con la gestión oportuna de PQR

Cadena de Valor y Excelencia Operacional

Se fortalece el modelo de reingeniería "Proyecto Marea", con el equipo exclusivo definido desde el 2021.

Oficialización de la estructura

Reperfilamiento para el solucionador de PQR y modificaciones en la estructura con nombramientos del equipo de tercer nivel, analistas, profesionales team leaders de solución (captación, activos y tarjeta de crédito) profesional y analista de aseguramiento de calidad.

Implementación de "Smart Supervision" a partir del 1º de julio del 2022, dando cumplimiento a lo dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Capacitación

Jornadas de capacitación permanentes para mayor empoderamiento de los solucionadores de base y los recursos nuevos en apoyo.

Operaciones

Mesas de trabajo para revisar causas raíz de procesos internos de operaciones.

Apoyos y herramientas

Contención desde prime nivel (Centro de Atención Telefónica y oficinas) para evitar la radicación de PQR, optimizando tiempos de respuesta y evitando reincidencias.

Implementación de la herramienta ES para gestión de las quejas y reclamos que permitió incorporar mejoras para manejo de prórrogas, escalamiento y gestión de calidad.

KPI y seguimiento

Tableros de control más potentes, que vayan hasta KPI por solucionador; además, se retan los tiempos de atención para desplazar más PQR al rango de cinco días.

Aprendamos más







La educación y el conocimiento aportan no solo al desarrollo de las personas, sino también a la inclusión y la generación de nuevas oportunidades para seguir viviendo juntos el efecto positivo. En este sentido, el Banco Popular ha implementado estrategias de educación financiera, inclusión y accesibilidad, por medio de las cuales brinda conocimiento sobre el uso responsable de los productos y servicios financieros que ofrece e incentiva el desarrollo de estrategias para garantizar el acceso a estos, con el objetivo de contribuir al desarrollo de sus grupos de interés.

En el año 2022, el Banco logró avances importantes en el frente estratégico "Aprendamos más", del Modelo de Sostenibilidad, con el desarrollo de actividades que le han permitido acompañar en forma genuina y comprometida a los usuarios y clientes en el uso de sus finanzas, con el propósito de alcanzar su crecimiento y bienestar financiero. De esta manera, la gestión realizada en este frente aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para generar experiencias llenas de positivismo.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible Contenido del capítulo 4.1. Educación 4.4. 4.2. Diversidad 10.2. e inclusión 10.3.



4.1 Educación financiera

En el marco de las políticas y lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se desarrolló "Aprendamos más", programa de educación financiera en el cual se proporcionan la información, las herramientas y el conocimiento necesarios para que, tanto clientes como usuarios puedan tomar decisiones informadas frente a la planeación y administración de sus finanzas. Así, se busca generar conciencia en los consumidores financieros para fomentar una mejor utilización de los servicios bancarios, con el propósito de construir bienestar financiero para ellos y sus familias, e impactar positivamente en su calidad de vida.

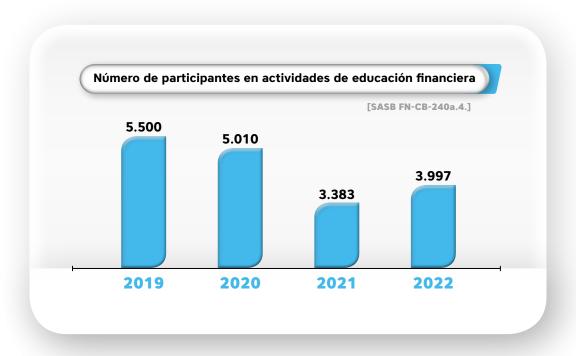
Este programa de educación financiera está dirigido a personas y empresas de diferentes características,

que han recibido información y contenidos enfocados en los siguientes ejes temáticos:

- Conocimiento de los productos financieros.
- Seguridad bancaria y protección de datos.
- · Finanzas en familia.
- · Canales digitales y administración del dinero.

Estos contenidos se han diseñado y desarrollado por medio de propuestas audiovisuales y herramientas conceptuales y metodológicas que permiten el desarrollo de habilidades en torno a la toma de decisiones financieras responsables. Su divulgación se hizo a través de correos electrónicos, redes sociales y el portal web del Banco, así como en conferencias presenciales y virtuales, participación en iniciativas gremiales y entrega de kits escolares con información financiera.





En el 2022 se observó un aumento del 18 % en el número de participantes en estas actividades, porcentaje que se espera mejorar para los próximos años con innovación en las campañas, herramientas y contenidos desarrollados para estas actividades.

Nivel de satisfacción frente a las actividades de educación financiera

Cada vez que se lleva a cabo un evento de educación financiera, ya sea presencial o virtual, los participantes tienen la posibilidad de calificar su satisfacción frente al evento y la pertinencia de los contenidos en una escala de 1 a 5, donde 5 es la mejor calificación y 1 es la peor. En este contexto, se presentan los resultados anuales promedio de este indicador.

Calificación promedio anual de las actividades de educación financiera



En el año 2022 se obtuvo una nota promedio de 4,55 en el nivel de satisfacción de los participantes frente a los eventos, lo cual refleja una disminución respecto al resultado del 2022 y plantea un reto importante para el año 2023.

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aprendamos

181

Eventos de educación y bienestar financiero



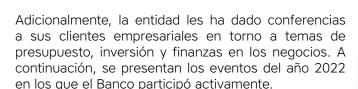
El Banco ha participado en eventos de educación y bienestar financiero dirigidos a sus grupos de interés, en especial a los siguientes segmentos:



Docentes.

Fuerza Pública.





Convenciones



de incentivos y piezas físicas



Conferencias y eventos (virtuales y presenciales)

Feria SilverExpo



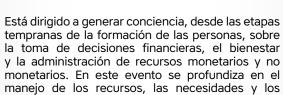


Mes del Ahorro

Busca promover el hábito del ahorro formal y la adquisición de productos de ahorro, tales como las Cuentas para Ahorrar y los CDT, reafirmándolos como herramientas seguras y rentables para el manejo de los recursos.

Dirigido a clientes actuales y potenciales del Banco.

Global **Money Week** (GMW)



Dirigido especialmente a estudiantes de los grados superiores de primaria y bachillerato.

deseos, así como en las finanzas para la vida.

- 380 participantes en el GMW.
- 760 participantes en fechas diferentes del GMW.

Webinars y talleres para la Fuerza Pública



Þ

Estos eventos están diseñados para informar sobre el manejo adecuado de los productos de crédito, el manejo saludable de la deuda y la administración de los recursos, teniendo en cuenta el ahorro, la planeación financiera y la toma de decisiones financieramente saludables que consideran también sus emociones y buscan transformar las creencias propias alrededor de las finanzas, con actividades basadas en la economía del comportamiento.

Dirigido principalmente al personal profesional y en formación de instituciones como la Policía Nacional, el Ejército Nacional y la Armada Nacional.

• 150 participantes.

Webinars y talleres para docentes



Con la realización de estas actividades se busca reforzar en los docentes el manejo adecuado de los productos bancarios, el manejo saludable de la deuda, opciones de inversión y aprovechamiento de los beneficios de la Oferta Zafiro, en favor de su bienestar financiero, el ahorro y la planeación financiera.

Dirigido a docentes que sean clientes potenciales o actuales del Banco, de diferentes departamentos del país.

• 380 participantes.

Seminarios web



A lo largo del año 2022, se llevaron a cabo dos seminarios web dirigidos al público en general, en los cuales se abordaron los contenidos de educación y bienestar financiero propuestos en el programa "Aprendamos más". Estos seminarios contaron con un total de 2.062 visualizaciones.

Webinars y talleres para pensionados

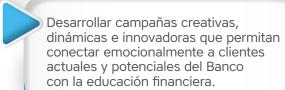


Dirigidos a generar mensajes claves y de valor para los pensionados en materia de entendimiento básico de las dinámicas de los productos bancarios, los medios de manejo —entre estos su cuidado y uso seguro—, así como alternativas de inversión y aprovechamiento de sus recursos en el retiro.

Dirigido a pensionados que son clientes del Banco y también a los que aún no lo son.

• 215 participantes.

Retos 2023



Conferencias para clientes empresariales



Están encaminadas a familiarizar a los clientes empresariales con el uso responsable de los productos y servicios bancarios, así como con el ahorro, el presupuesto, la inversión y las finanzas en el negocio.

Dirigido a clientes empresariales, personas jurídicas y emprendedores de micro y pequeña empresa.

• 50 participantes.

Innovar en los contenidos y herramientas del portal web "Aprendamos más", consolidando los elementos y recursos pedagógicos necesarios para ofrecer una plataforma de formación en educación financiera que beneficie a los usuarios y empleados del Banco.

4.2 Diversidad e inclusión



Para el Banco Popular, la diversidad y la inclusión tienen una gran relevancia en la creación de espacios seguros, la promoción de la salud organizacional y el fortalecimiento de un servicio con actitud positiva. En razón de esto, la organización ha trabajado genuinamente para superar en forma progresiva las barreras que existen para que las personas puedan acceder a los productos y servicios que ofrece la entidad.

En este orden de ideas, se han desarrollado proyectos para promover el enfoque de diversidad e inclusión en la gestión del talento humano y en la atención a los clientes y usuarios, contemplando las dinámicas de la diversidad de género, etnia, condición física, orientación sexual, religión y edad, con el propósito de continuar brindando experiencias positivas a todos los arupos de interés.

En este marco, se ha implementado la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión, en la cual se establecen los principios y lineamientos para promover una cultura organizacional diversa, equitativa, incluyente y respetuosa, que valora las diferencias. Así mismo, se han desarrollado acciones desde el Modelo de Atención Incluyente y la transversalización del enfoque de diversidad e inclusión por medio de iniciativas como la certificación Friendly Biz.

Modelo de Atención Incluyente



En este modelo se integra el desarrollo de provectos transversales en la organización, los cuales se enfocan en generar mayor accesibilidad para las personas con discapacidad a los canales de servicios y comunicaciones del Banco. Para esto, se han efectuado de manera progresiva las siguientes iniciativas:



Implementación y mantenimiento del servicio BeFriend, que permite la interpretación de lengua de señas colombiana en tiempo real para las personas sordas en las oficinas físicas.

Implementación de ajustes razonables en los canales físicos. virtuales e informativos, incluyendo el Plan de adecuación física para garantizar la atención y accesibilidad en el 100% de las oficinas para los clientes con movilidad reducida.



Masificación de la señalética incluyente para el canal de oficinas.

Inclusión de alternativas de comunicación para piezas informativas, acordes con el tipo de discapacidad.



Diseño e implementación del Manual de marca incluyente para asegurar diseños inclusivos en las instalaciones.



Actualización, implementación y promoción de la Guía de atención incluyente para garantizar un servicio excepcional.



INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022



185



Empresa Friendly Biz



En el año 2022, el Banco Popular renovó su certificación como una empresa Friendly Biz, lo cual resalta su compromiso con la implementación de buenas prácticas para el reconocimiento y la protección de los derechos humanos en el servicio y la experiencia que la empresa brinda a todos sus clientes y usuarios, generando en forma progresiva ambientes dinámicos que promueven la inclusión, la seguridad y el bienestar para todas las personas que interactúan con la entidad.

El proceso de recertificación se hizo con la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia (CCLGBT) y la firma auditora Future Builders, que orientaron el ejercicio de sensibilización, revisión de procesos, auditoría e identificación de oportunidades para que las entidades Aval continúen fortaleciendo la gestión de ambientes de convivencia seguros, diversos y libres de discriminación.

Al culminar este proceso, se recibió la renovación de la certificación Friendly Biz, que reconoce al Banco Popular, junto a las demás entidades del Grupo Aval, como empresas amigables con la comunidad LGBTIQ+. En el Grupo estamos comprometidos con la diversidad y la inclusión, convencidos de que "es más lo que nos une que lo que nos diferencia" con nuestros grupos de interés.



Contar con señalética incluyente en la totalidad de las oficinas físicas del Banco.

Explorar la adaptación de los materiales y contenidos dirigidos al consumidor financiero para que sean accesibles a personas con diferentes tipos de discapacidad, reforzando en los equipos su conocimiento y su aplicación desde el Modelo de Atención al Consumidor (MAC).

187

186 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Aprendamos más

Cuidemos más



5

Cuidemos más

Una huella positiva para el mañana se construye con cada decisión y acción que tomemos hoy. Por este motivo, en el Banco Popular se gestionan y promueven prácticas responsables para el cuidado del entorno que le permitan a la organización ser ecoeficiente en sus operaciones y, al mismo tiempo, fomentar la cultura y el desarrollo ambiental a lo largo de su cadena de valor.

En este sentido, durante el año 2022 se han consolidado avances importantes en el frente estratégico denominado "Cuidemos más" del Modelo de Sostenibilidad, relacionado a los temas de ecoeficiencia, huella de carbono y sostenibilidad en la cadena de suministro, tal como se verá en este capítulo.

Cada una de las acciones que realiza el Banco para mejorar su desempeño ambiental aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el fin de dejar juntos una huella positiva para el mañana.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contenido del capítulo		7 DERIGIA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
5.1. Ecoeficiencia y huella de carbono	>	7.2. 7.3.	12.2. 12.5. 12.6.	13.1.
5.2. Cadena de suministro	>		12.6. 12.7.	

banco popular

5.1

Ecoeficiencia y huella de carbono



Una de las prioridades del Banco Popular en su Estrategia 2025 es promover la sostenibilidad, desde la cual se impulsan proyectos sostenibles, como parte del compromiso organizacional con el enverdecimiento de sus operaciones. En este marco, el Banco ha desarrollado e implementado prácticas de ecoeficiencia operacional para mejorar su desempeño ambiental corporativo por medio del ahorro y el uso eficiente de los recursos.

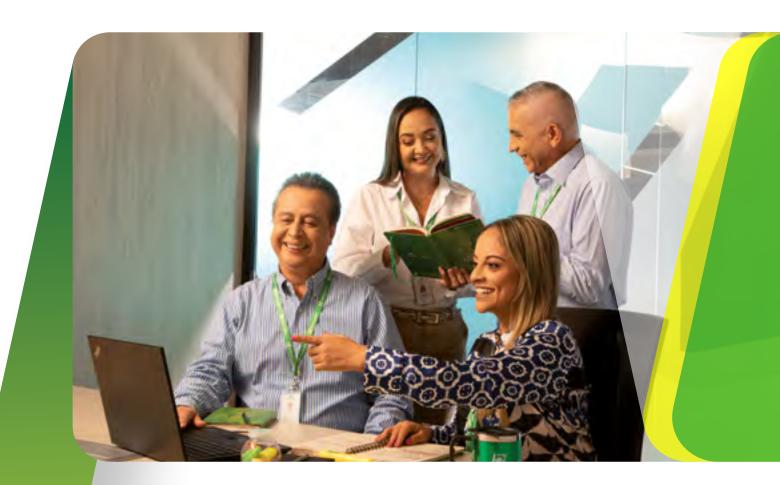
Durante el año 2022, se lideraron acciones enmarcadas en este frente para avanzar en la consolidación del compromiso ambiental de la organización, entre las cuales se destacan la construcción del Plan Institucional de Gestión Ambiental, la medición de la huella de carbono corporativa, la gestión del cierre de ciclo de los residuos aprovechables, al igual que el desarrollo de estrategias transversales para el uso eficiente del agua, la energía eléctrica y el papel. Todo lo anterior se ha enmarcado en una cultura del cuidado y el respeto hacia el entorno, con acciones que reflejan el Ser Popular en la sociedad.

Eficiencia en el uso de los **recursos**



A lo largo del año 2022, el Banco continuó su gestión para fortalecer el sistema de monitoreo y control del consumo de recursos, con el cual se analizan las tendencias de los indicadores en las oficinas en el ámbito nacional para adoptar medidas específicas y planes de acción oportunos cuando se registran incrementos significativos; de este modo, se propende a mejorar el desempeño en el consumo de energía eléctrica y agua, garantizando siempre el confort del equipo humano y los usuarios de las oficinas, así como un menor impacto ambiental.

En lo referente al mantenimiento, el Banco cuenta con sistemas de reporte e identificación de novedades, con lo que busca generar mayor eficiencia en la atención de estos casos y evitar situaciones adversas, como fugas de agua o un inadecuado desempeño en las condiciones físicas de la organización. Así, se lideran acciones para contar con procesos de mantenimiento preventivo y correctivo, los cuales afianzan el compromiso ambiental corporativo. Cabe señalar, que en el año 2022 se realizó la apertura de tres nuevas oficinas en Bogotá, Medellín y Barranquilla, junto a la renovación tecnológica de 214 ATM, como parte de los planes de mantenimiento y remodelación física y tecnológica.



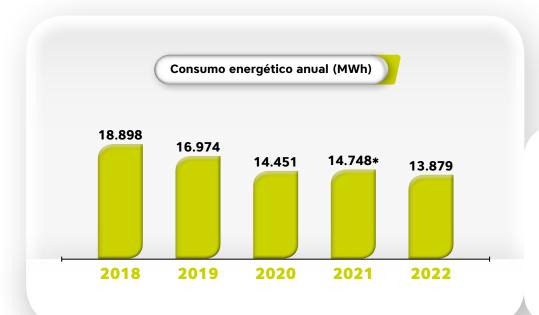
Uso eficiente de la **energía**



Como parte de la gestión efectuada por el Banco Popular para mejorar su desempeño en el consumo de energía eléctrica, se hace el seguimiento del consumo energético a través de un sistema de monitoreo y control que permite analizar las tendencias e identificar periódicamente si se han presentado consumos altos de energía en las oficinas y en los cajeros para que en el Comité de Arquitectura se tomen las medidas pertinentes, en desarrollo de su seguimiento mensual de desviaciones.

Así mismo, el Banco ha implementado tecnologías más limpias y eficientes en sus oficinas y cajeros. Por una parte, ha cambiado a iluminación led según los tiempos establecidos para mantenimientos locativos, y por otra parte, ha implementado proyectos de energías renovables en oficinas de alto consumo energético ubicadas en zonas con este potencial.

En este sentido, se han visto ahorros importantes en dicha materia. El consumo de energía eléctrica en el año 2022 registró una disminución del 6 % respecto al 2021, gracias a la observación minuciosa de la evolución y desarrollo del trabajo realizado en la plataforma de consulta y seguimiento, desde la cual se han facilitado la intervención y la revisión del equipo eléctrico en las oficinas de alto consumo, la correcta operación de estos, así como la conciencia del personal en el manejo de los equipos y sistemas eléctricos. Tales acciones han contribuido significativamente a lograr este resultado, evidenciado en un año en el que las operaciones se han normalizado después de la pandemia, considerando las transformaciones que ha habido en términos de teletrabajo y trabajo en casa, las cuales impactan directamente en estos consumos.





En el año 2022
se logró una
disminución del 6%
en el consumo
energético del Banco
con respecto al 2021,
lo cual representa
un ahorro de

869_{MWh.}

Energía solar

La oficina del Banco Popular en Riohacha cuenta con un sistema de paneles solares, el cual tiene una capacidad de generación de 40 kW. Dicho sistema, instalado en el año 2020, ayuda a reducir hasta en un 81 % el consumo de energía proveniente de la red domiciliaria en este lugar.

El proyecto es un referente en el Banco para implementar soluciones de energía renovable en otras sedes del país. Por este motivo, en el año 2022 se revisaron nuevas oportunidades de proyectos fotovoltaicos en otras oficinas.



La **energía solar** generada y consumida en el Banco durante el año 2022 fue de

55,5 MWh.



193

192 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Cuidemos más

Fe de erratas: El dato del consumo energético del 2021, reportado en el Informe de gestión y sostenibilidad de dicho año, fue 15.936 MWh, el cual fue corregido por cambios en la metodología de medición a 14.748 MWh.



Uso eficiente del agua

Consciente de la importancia del agua como recurso vital, el Banco ha llevado a cabo proyectos para garantizar su ahorro y uso eficiente en sus oficinas a lo largo y ancho del territorio nacional. Entre estos proyectos sobresalen el seguimiento al consumo hídrico de las instalaciones por medio del sistema de monitoreo y control, los procesos de mantenimiento en redes hidráulicas, así como la implementación de tecnologías ahorradoras de agua en los sistemas hidrosanitarios de la organización. Gracias a la gestión realizada en este frente, la reducción del consumo de agua en el año 2022 fue del 6 % respecto al 2021.

Consumo de agua

Año 2021

Año 2022

186.492 m³ 175.333 m³

Se logró la disminución del en el consumo de agua del Banco frente al 2021, lo cual representa un ahorro de **11.159** m³

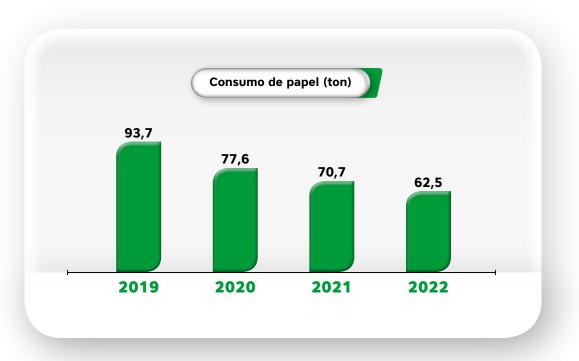
Consolidar la propuesta de proyectos para la implementación de energías renovables y domótica.

Gestión integral del papel



El proceso de transformación del Banco ha contribuido a mejorar la eficiencia de sus procesos, con el apoyo de herramientas digitales que fortalecen la gestión de la organización para brindar un servicio con actitud positiva que genere valor y ofrezca soluciones fáciles, oportunas y efectivas. En este orden de ideas, el proceso de transformación y digitalización ha incidido positivamente en la disminución del consumo de papel en los procesos del Banco.

Por medio de la iniciativa "Somos digitales", se han integrado estrategias generadoras de conciencia para el consumo eficiente de la papelería, con lo cual se busca una reducción sistemática en su uso y en su demanda. Como principales avances en la sustitución de medios tradicionales basados en la utilización del papel por medios digitales, se cuenta con la firma electrónica, la virtualización de los extractos bancarios y la creación de carpetas compartidas en SharePoint para el uso de los equipos de trabajo.



De acuerdo con lo que se puede observar en el gráfico, se aprecia una reducción sistemática en el uso y consumo de papel; así, en el año 2022 se consiguió un ahorro del 12 % en el número de resmas utilizadas con respecto al año anterior, lo que representa 8,2 toneladas de papel dejadas de consumir en el periodo de reporte.

Retos 2023

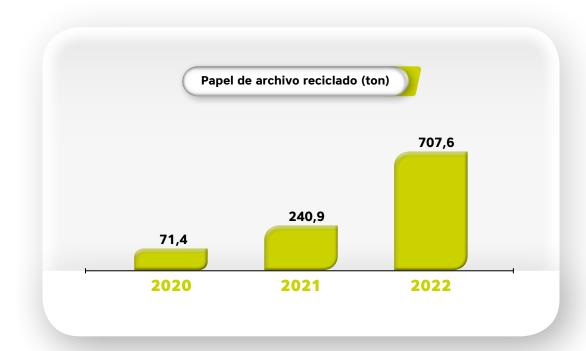
Aumentar tanto el ahorro como el uso eficiente de la energía y el agua, mediante el fortalecimiento en la adquisición de datos y la visualización de estadísticas de consumo.

Reciclaje del **papel**



El Banco Popular ha implementado estrategias para garantizar el reciclaje del papel de archivo, con el propósito de aportar a la economía circular y de alcanzar los objetivos organizacionales de eficiencia y sostenibilidad. Durante el año 2022 se planteó la meta de ejecutar el descarte de un 20 % del inventario de archivo, correspondiente a más de 32.500 cajas que perdieron su valor documental.

Al realizar el proceso de descarte de este material se logró superar la meta y destinar al reciclaje más de 78.600 cajas de archivo, que equivalen a 707,6 toneladas de papel que cerraron su ciclo y ahora pueden servir de insumo para nuevos productos, con lo cual se generan impactos ambientales positivos indirectos, asociados a recircular los materiales en el sistema, mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero, evitar la tala de árboles y aportar a la reducción de residuos destinados al relleno sanitario; así mismo, se ha impactado positivamente en la disminución de costos de almacenamiento de archivo de la organización.





En el año 2022, se aumentó en un **66** % el volumen total de papel de archivo enviado a reciclaje a través del Martillo Popular, lo cual representa un total de 466,7 toneladas de dicho material aprovechable. Gracias a esto, se ha evitado la tala de más de 12.000 árboles.



Los resultados obtenidos se enmarcan en la gestión realizada por el Banco para actualizar sus políticas y lineamientos de gestión documental y de archivo físico almacenado, con base en la normativa aplicable, así como en el mejoramiento de los tipos documentales de los Centros de Administración Documental (CAD).

Por otra parte, en el año 2022 en la Dirección General del Banco, se ha continuado con los procesos de depuración de archivo, del cual se generaron cuatro toneladas de papel que se entregaron a una Asociación de Recicladores especializada en manejar este material aprovechable y que a su vez les da oportunidades laborales a las personas asociadas y sus familias.

Retos 2023



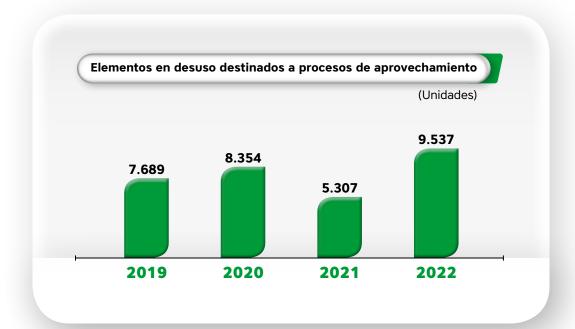
Continuar con el desarrollo de estrategias que permitan contribuir a la construcción de una política a largo plazo de "cero papel". Para esto, es preciso generar una apropiación cultural de consumo responsable de papel, junto a la promoción de mecanismos digitales para la transmisión de información.

196 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Cuidemos más



Gestión de elementos en **desuso**

Una vez culminado el ciclo de vida útil de los activos del Banco, se realiza la adecuada disposición de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), así como de los muebles y enseres en desuso. Para esto, se efectúa la recolección de los elementos en las oficinas y dependencias de la organización para su posterior acopio, clasificación y entrega, de acuerdo con las características de estos.





Durante el año 2022, se gestionó el aprovechamiento y disposición final de materiales provenientes de más de 9.000 elementos dados de baja, los cuales aumentaron en un 79 % respecto al año anterior, debido al proyecto de renovación y migración tecnológica de equipos de cómputo.

Huella de carbono **corporativa**

La mitigación y la adaptación al cambio climático se han consolidado como desafíos de interés global que requieren una acción conjunta para alcanzar las metas propuestas en el ámbito nacional. Por tal razón, el Banco Popular ha desarrollado acciones para gestionar estratégicamente su huella de carbono corporativa y, de esta manera, sumarse a los esfuerzos de la agenda climática del país y el sector.

En tal sentido, la organización ha estimado sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas directa e indirectamente en sus operaciones a escala nacional. Esta información ha permitido establecer medidas para mejorar el desempeño ambiental corporativo, con el desarrollo de iniciativas de manejo y uso de recursos que incidan en la reducción de las emisiones de GEI.

Igualmente, en el 2022 se calculó por tercer año consecutivo la huella de carbono corporativa, la cual se preparó de acuerdo con los lineamientos metodológicos del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 14064-1:2006 y los lineamientos del Panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC).

Los resultados de este ejercicio se presentan en este reporte desde los tres alcances de la huella de carbono, cuya unidad de medida corresponde a toneladas de $\rm CO_2$ equivalente (ton $\rm CO_2$ eq). Cabe señalar que la información se consolidó con base en el enfoque de control operacional.



199

198 INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE 2022 Cuidemos más

Distribución de la huella de carbono 2022 por alcance



Alcance 1

Emisiones de GEI generadas directamente por la organización debido al consumo de diésel en plantas eléctricas de respaldo y al consumo de gasolina en vehículos propios, así como a la estimación de fugas de gases refrigerantes en equipos de aire acondicionado y de CO2 y otros gases en los extintores.

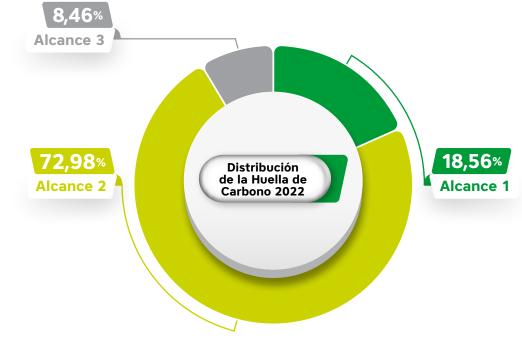
Alcance 2

Emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo energético en las oficinas del Banco.

Alcance 3

Otras emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de papel en las oficinas y los viajes aéreos de trabajo.

En el año 2022, la huella de carbono corporativa del Banco fue de 2,137,36 tonCO2eq, lo que representa una disminución del 15,53 % en relación con el año 2021. cuyo resultado fue de 2.530.21 tonCO2ea*.



Fe de erratas: El dato de la huella de carbono corporativa del año 2021, publicado en el Informe de gestión y sostenibilidad anterior, fue de 2.397,43 tonCO₂eq, el cual se ajustó en este informe a 2.678,7 tonCO₂eq debido a ajustes y perfeccionamiento en los procedimientos de cálculo de la huella de carbono.



Análisis de la huella de carbono 2022

Esta reducción se debe principalmente a la gestión de la eficiencia energética en las oficinas del Banco, la cual ha estado enfocada en el cambio a iluminación LED y en la inclusión de un sistema de monitoreo y control que ha permitido analizar las tendencias de consumo para dirigir acciones de ahorro y uso eficiente de recursos, acciones que ayudaron a disminuir las emisiones del alcance 2 en un 16,31 % frente al 2021.

Por otra parte, respecto al alcance 1 se destaca el empleo de gases refrigerantes con menor potencial de calentamiento global, gracias a lo cual se pudieron reducir estas emisiones en un 29,66 % en comparación con el año 2021. En consonancia con esto, cabe señalar que en el 2022 se adicionaron al inventario las emisiones relacionadas con el uso y recarga de extintores, al considerarse una buena práctica para la estimación de la huella de carbono.

Finalmente, el alcance 3 presentó un incremento del 43,41 % con respecto al 2021 debido a la normalización en la operación, lo que ha incidido en la reactivación de los viajes de trabajo.

El reto para la organización en el año 2023 es continuar con la hoja de ruta para la reducción de emisiones de GEI por medio del fortalecimiento del sistema de administración y control de consumo, con el propósito de hacer un manejo eficiente de los recursos.

Cuidemos más



Restauración ecológica como medida de compensación voluntaria

Como parte de su compromiso con la restauración de bosques en el país, el Banco busca reverdecer las zonas afectadas por la deforestación con proyectos que generen valor al medio ambiente y a la sociedad. En este sentido, la entidad ha formulado un plan para ser carbono neutral a 2025, el cual incluye acciones como la eficiencia en el uso de recursos y la compensación para neutralizar las emisiones de GEI con base en la restauración ecológica y la preservación de ecosistemas naturales.

En este orden de ideas, la nueva apuesta del Banco para compensar voluntariamente el 35 % de las emisiones de GEI del año 2021 estuvo enfocada en la siembra de 3.316 árboles nativos de la Amazonía. El proyecto está ubicado en Florencia, Caquetá, y fue desarrollado con Amazonía Emprende, una escuela bosque que promueve la preservación de ecosistemas naturales por medio de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN). Este programa contribuye al desarrollo sostenible del territorio de la siguiente manera:









Cadena de suministro

El proceso de abastecimiento tiene gran relevancia para el Banco, pues en este gestiona de manera centralizada la adquisición de bienes y servicios, buscando eficiencias en términos de proceso y costo, para garantizar la satisfacción de las necesidades de la entidad y generar relaciones a largo plazo con los aliados estratégicos. Este proceso se lleva a cabo en el marco de los lineamientos descritos en las políticas corporativas y en el Manual de Abastecimiento

Igualmente, se han implementado soluciones tecnológicas para apoyar el abastecimiento de la entidad, como parte del compromiso de la organización con su Estrategia 2025; esto ha permitido gestionar de manera eficiente y controlada las compras y la contratación de servicios.

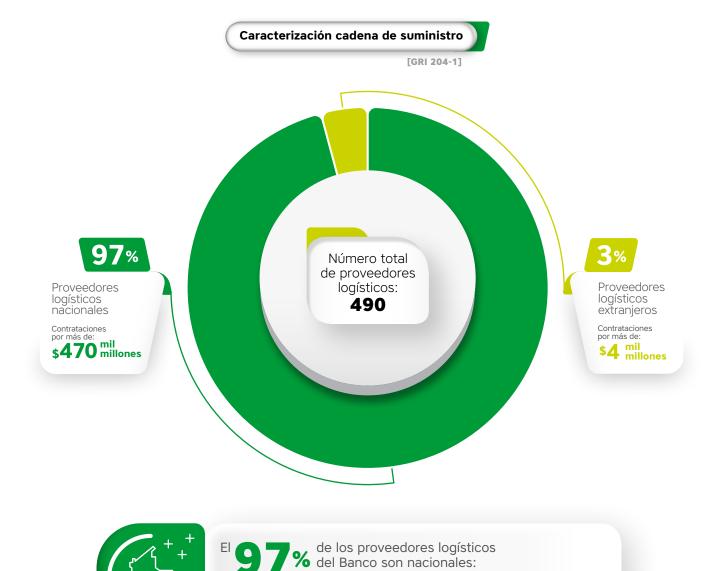
En el año 2022 se realizaron desarrollos tecnológicos de aplicativos como "Soluciones a tu medida", el cual mejoró la experiencia de las áreas usuarias y los dueños de procesos, ayudó a la optimización de tiempos, y contribuyó a la integración y automatización de los procesos. Además, con la plataforma de IProveedor se implementó la evaluación de desempeño de proveedores logísticos, con el objetivo de mejorar el proceso de evaluación anual de aliados estratégicos.

Así mismo, la organización ha implementado la iniciativa de compras sostenibles para fortalecer las prácticas ambientales, sociales, económicas y de gobierno corporativo en la adquisición de bienes y servicios, para lo cual ha definido políticas y lineamientos que permiten aportar a la sostenibilidad de los proveedores y aliados priorizados.

Los procesos de compras incluyen la evaluación de criterios de sostenibilidad aplicables a los proveedores nacionales y extranjeros, de acuerdo con el ejercicio de segmentación anual y el tipo de servicio definido en el marco de la Política de Compras Sostenibles del Grupo Aval.







Retos 2023

El principal reto es definir el plan de formación y fortalecimiento para proveedores y aliados estratégicos, con el propósito de optimizar la calidad y la efectividad de los procesos y servicios prestados al Banco y a sus clientes, así como promover buenas prácticas de sostenibilidad en estas organizaciones.

54% abastece bienes y servicios.

22% son proveedores de tecnología.

24% apoya las operaciones.

Índice de contenidos GRI

y alineación con los estándares de reporte

Referencias para el código de los indicadores

[•]GRI. Global Reporting Initiative. •CE. Circular Externa 012 de 2022, Anexo "Información Periódica del los Emisores".

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
	CE1	Informe Periódico de Fin de Ejercicio				
	CE2	Nombre o razón social				
Portada	CE3	Ciudad de domicilio principal				
	CE4	Dirección del domicilio principal.				
	CE5	Breve descripción de las emisiones de valores vigentes.				
Índice de contenido	CE6	Índice de contenido				
Carta del presidente	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible				8-10
	GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto				
Acerca de este informe	GRI 2-4	Actualización de la información				12
	GRI 2-5	Verificación externa				12
	-	Declaración de uso de los Estándares GRI				

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
Sobre el Banco Popu	ılar					
	GRI 2-1	Detalles organizacionales				
	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales				15-17
	CE8	Descripción de la actividad económica				
	CE9	Segmentos de operación del emisor, según aplique.				
	CE11	Productos o servicios generadores de ingresos.				
Sobre el Banco Popular /	CE12	Desarrollo de nuevos de productos o servicios, sus mejoras, las condiciones de la demanda y las condiciones competitivas.				15
1.1. El Banco Popular en cifras	CE13	Condiciones comerciales competitivas, tales como: participación en el mercado nacional e internacional, condiciones de la demanda, entre otras.				13
	CE14	Relación de las patentes, marcas comerciales, licencias, franquicias y otros derechos de autor materiales para el desarrollo de su actividad económica.				
	CE15	Los ingresos de las actividades no se reciben de manera estacional, cíclica u ocasionalmente.				N.A.
	CE17	Número total de trabajadores, así como la variación en el número y porcentaje respecto del año anterior.				17, 99-100
1.2. Filiales	CE16	Actividad económica principal de cada una de sus filiales.				18-21
1.3. Direccionamiento estratégico	CE10	Evolución del plan de negocios en el corto, mediano y largo plazo.	✓	Estrategia de negocio		22-27
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés				26.27
1.3. Direccionamiento estratégico / Estrategia de Sostenibilidad	GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas Materiales	✓	Gestión de Grupos de Interés		26-27
	GRI 3-2	Lista de temas materiales				27
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales				
1.4. Iniciativas y reconocimientos	GRI 2-28	Afiliación a asociaciones				28-29

			_			
Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
Seamos más						
Gobierno Corporativo						
I. Estructura de la propiedad	CE21	Información sobre la participación en el capital del emisor y otros asuntos materiales relativos a su estructura propietaria del capital				33
	CE26	Descripción de la estructura de la administración del emisor				34-39, 42
II. Estructura de la administración	CE27	Composición y funcionamiento de la junta directiva y sus órganos de apoyo				34-40, 45
/ Junta Directiva	GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición				24.22
	GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno				34-39
II. Estructura de la administración / Criterios de independencia	CE29	Criterios de independencia adoptados para el nombramiento de directores y miembros de los comités de apoyo que tenga el emisor.				40-41
II. Estructura de la administración / Desarrollo de reuniones	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	✓	Gobierno Corporativo	16.10. Gestión de la información.	
	CE30	Quórum y datos de asistencia de las reuniones de junta directiva y de sus órganos de apoyo respecto del ejercicio reportado.				45
	CE31	Descripción de los procesos de evaluación de la junta directiva, sus órganos de apoyo y la alta gerencia.				40-41
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno				
II. Estructura de la administración /	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos				42-43
Principales informes y aprobaciones	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad				72 43
II. Estructura de la administración / Asesoramiento Externo	GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno				44

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
II. Estructura de la administración	GRI 2-19	Políticas de remuneración Junta Directiva				42
/ Remuneración	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración				42
II. Estructura de la administración / Alta Gerencia	CE28	Composición y funcionamiento de la alta gerencia del emisor		Gobierno Corporativo		46-53
II. Estructura de la administración / Nombramiento y Remuneración Miembros de la Alta Gerencia	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual				54
VII. Manejo de conflictos de interés	GRI 2-15	Conflictos de interés			16.10. Gestión de la información.	
VII. Manejo de conflictos de interés	CE32	Descripción de los mecanismos implementados por el emisor para la gestión, identificación y administración de conflictos de interés.	√			61
III. Operaciones con partes vinculadas	CE33	Mecanismos implementados por el emisor para la realización de operaciones con partes relacionadas.				56
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas				
VI. Asamblea General de Accionistas	CE34	Honorarios del Revisor Fiscal o Auditor Externo				60
	CE36	Participación de inversionistas y Buen Gobierno				
"IV. Sistema de Gestión de Riesgos /Sistema de Control Interno"	CE35	Sistema de control interno				56
IX. Implementación de mejoras prácticas corporativas	Propio	Implementación de mejores prácticas corporativas - Código País				62-64
X. Contribución social	Propio	Contribución social				65
Ética y transparencia						
Ética y transparencia	SASB FN-CB- 510a.2.	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de Irregularidades	1	Ética del negocio	16.6. Transparencia.	71

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
Gestión Corporativa						
	CE18 Revelación de los litigios, procesos judiciales y administrativos		70			
	GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas				68-69
Gestión regulatoria y legal	GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la prevención de la competencia desleal, las prácticas monopólicas y la libre competencia	✓	Gestión del Entorno Legal y Regulatorio	16.6. Transparencia.	
	SASB FN-CB- 510a.1.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera				70
Gestión Corporativa / Siste	ema de Administi	ración de Riesgos				
Riesgos estratégicos y operativos 2022	CE19	Riesgos relevantes o materiales				78-81
Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	Propio	SARLAFT - Madurez del programa de cumplimiento				83-84
Programa anticorrupción	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			16.4. Prevención LAFT.	85
Riesgo de ciberseguridad,	SASB FN-CB- 230a.1.	Filtración de los datos	✓	Gestión de riesgos y crisis	16.5. Gestión anticorrupción	
seguridad de la información y privacidad		,	y antisoborno. 16.6. Transparencia.	88-89		
	Propio	Valor en riesgo regulatorio				91
Riesgo financiero	Propio	IRL razón a treinta días				92
	CE23	Análisis cuantitativo y cualitativo del riesgo de mercado				93

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
Sistema de Administración	de Riesgo Credi	ticio (SARC)				
SARC	Propio	Indicadores de cartera vencida (ICV) por modalidad de crédito	√	Gestión de riesgos y crisis		95-97
Gestión de riesgos ASG en la cartera	SASB FN-CB- 410a.2.	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	✓	Finanzas sostenibles		97
Talento Humano y Cultura C	Organizacional					
	GRI 2-7	Empleados				
Equipo humano Popular	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados				99
Distribución por edad de los empleados del Banco	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados				
	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal				100
Nuevos talentos en el Banco	CE17	Número total de trabajadores, así como la variación en el número y porcentaje respecto del año anterior.			8.2. Productividad económica. 8.5.	99
Permiso para padres y madres	GRI 401-3	Permiso parental		Prácticas		102
Conocimiento y formación	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	✓	laborales, Atracción y retención del talento,		103
Liderazgo inspirador	Propio	Formación de líderes		y Desarrollo del capital humano	Generación de empleo	105
Medición de la experiencia de trabajo en el Banco	Propio	INS Y ENPS de Empleados				106
	GRI 2-23	Compromisos y políticas				
Diversidad e inclusión	GRI 2-24	"Incorporación de los compromisos y políticas				107
Seguridad y salud	GRI 403-9	Lesiones por accidente laboral				110
en el trabajo	GRI 403-10	Enfermedades laborales				
Convenios de negociación colectiva	GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva				111

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Página
Aportemos más						
Desempeño económico co	rporativo					
	Propio	Situación financiera	✓			
Situación financiera	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	✓			122-133
	CE22	Información financiera del ejercicio reportado comparándola con el ejercicio inmediatamente anterior			8.2. Productividad económica.	
Gestión de tesorería	CE20	Comportamiento y desempeño de los valores en los sistemas de negociación en que se encuentren inscritos				134-135
Contribución al desarrollo	de nuestros clier	ites	-			
	Propio	Cartera comercial			8.2. Productividad	138
	Propio	Clientes en el Portal Empresarial		económica.	141	
	Propio	Movilización de recursos a través de Banca de Fomento			8.3. Desarrollo de actividades productivas.	145
Banca Empresas	Propio	Evolución de Cartera Pyme			8.10.	149
Banca Gobierno Banca Pyme	Propio	Cartera de Consumo			Capacidades para fomentar	151-15
Banca Pérsonas	SASB FN-CB- 240a.3.	Cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados			el acceso a servicios bancarios.	153-15
	Propio	o infrabancarizados Acceso y uso de canales físicos y digitales	√ Inclusión financiera	9.3. Acceso de empresas pequeñas a servicios financieros.	155-15!	
Innovación y Digitalización	1					
	Propio	Resultados del mejoramiento y automatización de procesos		Gestión de la innovación	9.b.	166
Excelencia operacional	Propio	Nivel de automatización		Digitalización y Transformación	Desarrollo de la tecnología y la innovación.	164-165
	Propio	Procesos gestionados y publicados		Eficiencia		167
Experiencia del Cliente						
	Propio	INS y ENPS de Clientes			8.2. Productividad económica.	173
Modelo de experiencia del cliente	Propio Gestión de PQF	Gestión de PQRs	/	Gestión de las relaciones	8.3. Desarrollo de actividades productivas.	176-177
	орю	2-2-10-1-20-1-20-1-20-1-20-1-20-1-20-1-		con los clientes	8.10. Capacidades para fomentar el acceso a servicios bancarios.	

Sección	Código del Indicador	Nombre del indicador	Alineación DJSI	Temas materiales	Meta ODS	Páginas
Aprendamos más						
	CE37	Información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos.				179-187
Educación financiera	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	/		4.4. Competencias para el empleo y el	180-183
	SASB FN-CB- 240a.4.	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos			emprendimiento.	181-183
Diversidad e Inclusión	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para las personas en condición de vulnerabilidad	V		10.2. Promover la inclusión social y económica. 10.3. Igualdad de oportunidades.	184-187
Cuidemos más						
	CE37	Información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos.				189-205
	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	✓		7.2. Energías renovables.	192-193
	Propio	Consumo de agua	✓			194
	Propio	Consumo de papel			12.2. Uso eficiente	195
Ecoeficiencia y Huella de Carbono	Propio	Papel de archivo reciclado	✓		de los recursos naturales.	196
	Propio	Elementos en desuso destinados a procesos de aprovechamiento	✓			198
	GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Estrato di a	13.1.	
	GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	✓	climática y ca v Oportunidades relacionadas	Resiliencia y capacidad de adaptación al cambio	200-201
	GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		con el clima	climático.	
	GRI 2-6	Cadena de valor y otras relaciones comerciales		Gestión	12.6. Adopción	
Cadena de suministro	GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		de la cadena de suministro	de prácticas	205





Informe de Gestión **Sostenible**

Estados Financieros **Separados**

2022







bancopopularcol

in Banco Popular Colombia

bancopopular.com.co