



# 2024

## Informe de Gestión Sostenible



2024

**Informe de Gestión  
Sostenible**



### Razón Social

Banco Popular S.A



### Oficina Principal

Calle 17 N° 7 -35  
Edificio Banco Popular



### Página Web

www.bancopopular.com.co

### Redes sociales



Bcopopular



BancoPopular



Bco\_popular



Bancopopularcol



Banco Popular Colombia



### Dirección General

María Fernanda Suárez Londoño  
**Presidente**

Diana Constanza Polonía Ruiz  
**Gerente C.M. Financiero Senior**

Walter Saldaña Vergara  
**Gerente C.M. de Contraloría**

Oscar Alfonso Rocha Murgas  
**Vicepresidente de tesorería y Filiales**

Luis Fernando Gómez Falla  
**Vicepresidente de Personas y Experiencia del Cliente**

María Mercedes Machado Ángel  
**Vicepresidente de Banca Empresas y Gobierno**

Oscar Jimenez Díaz  
**Vicepresidente de Crédito**

Nubia Inés Sanabria Nieto  
**Vicepresidente de Experiencia del Talento Humano**

Jorge Enrique Jaime Jaime  
**Vicepresidente de Operaciones**

Helber Alonso Melo Hernández  
**Vicepresidente de Riesgo**

Ricardo Quijano Rueda  
**Vicepresidente de Tecnología**

Álvaro Andrés De La Rosa Martínez  
**Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Secretario General**

Mateo Ravagli Torres  
**Vicepresidente de Estrategia y Transformación**



### Junta Directiva

#### Principales

Mauricio Hernando Amador Andrade  
Javier Díaz Molina  
Luz Piedad Rugeles Ardila  
Diego Fernando Solano Saravia  
María Ximena Lombana Villalba  
Juan Pablo Zárate Perdomo  
Luis Ernesto Mejía Castro  
Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna  
Natalia Ramirez Carrizosa



### Órganos de control

**Walter Saldaña Vergara**  
Gerente C.M. de Contraloría

KPMG S.A.S.  
**Julio César Otálora Bernal**  
Revisor Fiscal de Banco Popular S.A.

BDO Audit S.A.S BIC  
**Luis Fernando Gómez González**  
Socio de Auditoría y Aseguramiento

# Tabla de Contenido

**Carta de Presidencia**  
Acerca de este Informe

## **| 01** **Sobre Banco Popular**

Quiénes Somos  
Principales Resultados 2024  
Filiales Popular

## **| 02** **Nuestra Estrategia**

Estrategia Banco Popular  
Estrategia de Sostenibilidad y Objetivos ASG  
Estructura de Gobierno

## **| 03** **Generación de valor a la sociedad**

Estrategia de Finanzas Plateadas  
Banca Empresas  
Banca Gobierno  
Gestión de la Experiencia del Cliente  
Estrategia de Educación Financiera  
Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i)

## **| 04** **Desempeño del Negocio**

Getión Corporativa  
Desempeño Económico  
Gestión de Riesgos  
Gestion Social  
Gestión Ambiental

## **| 05** **Anexos**

Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo  
Glosario Siglas y Abreviaturas  
Indicadores GRI  
Divulgación SASB  
Carta de Aseguramiento de Información no Financiera

# Carta de Presidencia

El año 2024 estuvo marcado por un entorno macroeconómico desafiante, tanto a nivel global como local. La economía mundial experimentó una desaceleración debido a la persistente inflación y las altas tasas de interés, lo que afectó el crecimiento económico en varias regiones. En Colombia, la inflación, que había sido elevada en los años previos, continuó siendo un desafío importante en 2024. El Banco de la República mantuvo una política monetaria restrictiva durante buena parte del año, con tasas de interés relativamente altas para controlar la inflación, lo cual tuvo impacto tanto en el consumo de los hogares como la inversión empresarial, lo que también incidió en la demanda de crédito y en el costo de fondeo para las entidades bancarias. A pesar de estos desafíos, el Banco Popular logró adaptarse y mantener su solidez financiera, demostrando su capacidad de resiliencia y gestión efectiva.

El año 2024 inició para el Banco Popular con una hoja de ruta estratégica clara para los próximos tres años (2024-2026), basada en los pilares fundamentales de tener un negocio enfocado en atender los clientes del segmento objetivo, un balance robusto y una operación eficiente.

En materia de nuestro enfoque, el Banco se encuentra comprometido con la economía plateada, donde nuestra estrategia principal se basa en ofrecer una propuesta de valor inclusiva dirigida a clientes mayores de 50 años, con productos innovadores, modelos de atención diferenciados que equilibran lo humano y lo digital, así como el acceso a beneficios diseñados específicamente para este segmento. En consecuencia, el Banco Popular tiene el firme propósito y convicción de convertirse en el banco referente para la economía plateada, desarrollando iniciativas que le permitan posicionarse como un aliado de nuestros clientes de la población de más de 50 años, ofreciendo productos financieros de manera inclusiva y acompañando a este segmento poblacional en la consecución de sus objetivos en esta etapa de su vida. Entre nuestros logros en 2024, podemos mencionar que el Banco lanzó la Tarjeta de Crédito Posible, la cual se creó para ser otorgada a personas mayores de 50 años y con ingresos inferiores a 2 SMLMV, a fin de generar un impacto positivo en materia de inclusión financiera. Así mismo, rediseñamos nuestro programa de educación financiera, enfocándonos en el adulto mayor, con el objetivo de mejorar su seguridad y autonomía financiera.



Por su parte, en materia de banca corporativa y de gobierno nuestra estrategia está enfocada en el diseño de servicios y soluciones para atender las necesidades financieras de empresas y entidades del Gobierno. Esta estrategia ofrece soluciones especializadas que abarca productos personalizados que impulsan el crecimiento económico, la sostenibilidad y la gestión eficiente de los recursos financieros. El Banco Popular busca establecer relaciones duraderas basadas en la confianza, lo que implica no solo una oferta de productos adecuados, sino también, un acompañamiento continuo que asegure el éxito financiero y el crecimiento sostenible de los clientes.

Teniendo en cuenta nuestro enfoque, el Banco cerró el año 2024 con una cartera de crédito de \$21.2 billones, distribuidos principalmente en Banca Personas (68,5%) y Banca Corporativa (26%), contando con más de 950.000 clientes en la Banca Personas y más de 1.500 en la Banca Empresarial. De nuestros clientes de Banca Personas, el 49% corresponden a personas mayores de 60 años.

De otro lado, en materia del fortalecimiento de nuestro balance, la gestión realizada conllevó a mantener la solidez financiera del Banco, manteniendo durante el año 2024 niveles satisfactorios y suficientes de solvencia, liquidez y administración de riesgos. Igualmente, se resalta que el Banco obtuvo un incremento importante en el margen de intermediación, derivado, entre otros factores, de una composición en depósitos más eficiente en costos, así como en una mejora en las tasas de colocación para nuevos desembolsos y gestiones de reprecio de los créditos existentes. Igualmente, se lograron avances importantes al final del año en la recuperación de participación de mercado en libranzas, retomando el liderazgo en desembolsos en dicho segmento en el cuarto trimestre de 2024. Como resultado de lo anterior, el Banco cerró el año con resultados financieros notablemente mejores a los obtenidos en el año inmediatamente anterior, mejorando los resultados de la contabilidad neta contable en más de \$120.000 millones de pesos frente al año 2023, y mostrando una tendencia de recuperación de la rentabilidad para el año 2025.

En materia de eficiencia, el Banco viene adelantando un importante y profundo proceso de transformación, que incluye la modernización y actualización de nuestra tecnología, el rediseño de procesos y agilismo, automatización y reducción de procesos manuales y la adaptación de la cultura empresarial a los nuevos retos y entorno. Igualmente, dicha transformación incluye el fortalecimiento del talento y liderazgo, la maximización de eficiencias en los procesos de contratación y abastecimiento, así como el seguimiento y medición permanente de KPI's estratégicos de la entidad. Entre los resultados relevantes de esta estrategia, se resalta que en el año 2024 se lograron eficiencias y reducciones

en gastos operacionales de la entidad que superaron la suma de \$120.000 millones. Así mismo, se dieron avances importantes en el fortalecimiento de una cultura basada en el compromiso, perseverancia y orientación a resultados, así como en la estabilización tecnológica y operativa de nuestras plataformas transaccionales. Igualmente se lograron mejoras relevantes en los resultados de la medición del Índice de Experiencia del Cliente, NPS (Net Promoter Score), donde la calificación en la Banca Personas pasó de 50 puntos obtenidos en 2023 a 56 puntos en 2024, y en la Banca Empresarial y Corporativa de 44 puntos obtenidos en 2023 a 59 puntos en 2024.

Adicionalmente a lo anterior, cabe resaltar que el Banco logró importantes reconocimientos y certificaciones en el año 2024. Entre ellos, podemos mencionar que el Banco fue incluido en el "Club del 30%" por avanzar en la participación equitativa con enfoque de género en la Junta Directiva, donde el 33% de los miembros actuales son mujeres. Así mismo se obtuvo, por segundo año consecutivo, el reconocimiento IR de la Bolsa de Valores de Colombia, y adicionalmente se obtuvo las certificaciones ISO 37001 y 37301 en gestión antisoborno y cumplimiento normativo, siendo el primer Banco en Colombia en lograr dichas certificaciones.

Nos sentimos orgullosos de hacer parte del Grupo Aval, el grupo económico más grande del país, quien apoya y contribuye de forma positiva al cumplimiento de nuestra estrategia, metas y objetivos en beneficio de nuestros grupos de interés, con la consecuente reafirmación de nuestra responsabilidad con la sociedad y el desarrollo sostenible de nuestro país.

En el presente año 2025, en el cual el Banco Popular cumplirá sus 75 años de existencia, continuaremos implementando y haciendo un seguimiento riguroso a las diferentes iniciativas que hemos planteado para desarrollar nuestra estrategia, y por tanto continuaremos desarrollando nuestras operaciones, productos y servicios con un claro enfoque en nuestros clientes y segmentos objetivo, consolidando la solidez de nuestro balance y mejorando nuestra eficiencia operativa.

**MARÍA FERNANDA SUÁREZ LONDOÑO**  
Representante Legal



## Acerca de este Informe

[GRI 2-3]

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 2024, respecto a sus principales asuntos financieros, económicos, de gobierno corporativo, sociales y ambientales.

El marco de referencia de este informe se elaboró aplicando como referencia los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), 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 las Circulares Externas 012/22 y 031/21 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), los estándares del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) para los bancos comerciales y los lineamientos del estándar IR, de la Bolsa de Valores de Colombia.

Este Informe de gestión está estructurado en seis grandes capítulos, así:

En el primero se presentan la organización y la información relevante de las filiales de Banco Popular, Fiduciaria Popular S.A. (Fidupopular), Almacén General de Depósito S.A. (Alpopular) y Corporación Financiera Colombiana S.A. (Corficolombiana), resaltando los principales resultados de su gestión financiera y no financiera.

Los cinco capítulos siguientes corresponden a la estrategia corporativa, la generación de valor a la sociedad y el desempeño del negocio, permitiendo visualizar la forma en que la organización genera valor a sus grupos de interés y contribuye al desarrollo del país.

El capítulo seis presenta la revelación de los estados financieros del Banco, los cuales incluyen: el informe del revisor fiscal KPMG, 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 de Contabilidad y 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).

Respecto a la información no financiera, el informe fue verificado por la firma BDO Audit SAS, quién emitió el Informe de Aseguramiento Independiente. El alcance de este aseguramiento se enfocó en una muestra representativa de 15 indicadores priorizados en conjunto con Grupo Aval.

Este informe define el ejercicio, del periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, será publicado en la página web corporativa, en la sección de Información Relevante para consulta de los grupos de interés y Entes de Control.





# 01

## Sobre Banco Popular

---

|01  
Sobre Banco Popular

|02  
Nuestra Estrategia

|03  
Generación de valor  
a la sociedad

|04  
Desempeño de Negocio

|05  
Anexos

# 01 Sobre Banco Popular

## 1.1. Quiénes somos

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-6]

El Banco Popular nació el 30 de junio de 1950, con el Decreto de Ley 2.143, y abrió sus puertas al público el 18 de diciembre de ese mismo año y en 1952, comenzó su expansión por toda Colombia. Durante la década de 1970, el portafolio de créditos del banco creció significativamente, consolidándose como la principal entidad bancaria estatal. En los años 80, se destacó como líder en medio de la crisis financiera de la época y en 1985 se lanzó el primer plan estratégico, enfocándose en fortalecer su posición como banco comercial.

En 1996, Luis Carlos Sarmiento Angulo adquirió el 80% de las acciones del Banco Popular, iniciando así el proceso de privatización. Ese mismo año, se lanzó el producto de libranza, que simplificó el acceso a recursos para sus clientes, consolidándolo como líder en este sector.

En la primera década del siglo XXI, se concentró en su proceso de modernización con una mirada diferente del entorno y con una fuerza comercial más especializada. En dos ocasiones, 2011 y 2013, el Banco fue reconocido como el más rentable del país por parte de la entidad internacional *World Financial Banking*.

Desde 2014, el Banco Popular inició un proceso de transformación interna para mejorar su desempeño operativo, administrativo y comercial. Se desarrollaron estrategias para aumentar su participación en el mercado y se lanzó el "Portafolio Diamante" para ofrecer un valor complementario a sus clientes del segmento pensionados.

En 2021, por primera vez, *Great Place to Work* reconoció al Banco como uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia. Además, en junio de ese año, se adhirió a los Principios de Banca Responsable - UNEP FI. En 2022, recibió la certificación como Empresa *Friendly Biz*, reflejando su compromiso con los derechos humanos y un entorno incluyente.

El 2023 trajo desafíos significativos, debido a la volatilidad macroeconómica global y local, con un aumento de la inflación y tasas de interés. A pesar de estos desafíos, el Banco recibió el Reconocimiento IR de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), por su compromiso con las tendencias del mercado de valores.

En este mismo año, se aprobó una hoja de ruta estratégica hacia el 2026, centrada en la eficiencia, rentabilidad y generación de valor, enfocada en la atención de las Personas Mayores de 50 años, con servicios financieros especializados, en el marco del ecosistema de la economía plateada.

Con corte a diciembre de 2024, el Banco Popular tiene presencia a nivel nacional con más de 168 oficinas en 29 departamentos, 592 cajeros automáticos y 98 corresponsales bancarios. Su fuerza laboral se compone de 2.986 colaboradores. En la Banca Personas cuenta con más de 900.000 clientes; en la Banca Empresarial con más de 3.300 clientes y, en la

Banca Gobierno, con más de 3.700 entidades gubernamentales. La cartera de crédito del Banco Popular asciende a los \$21 Billones, de los cuales más de \$14 Billones corresponden a cartera de consumo, y \$ 5,6 Billones a cartera comercial.

El objeto social principal del Banco lo constituye el desarrollo de las actividades, operaciones y servicios propios de un establecimiento bancario, dentro del ordenamiento jurídico prescrito por la Ley. Así mismo, realizar a través del Martillo la venta o permuta o cualquier otra forma de enajenación de bienes muebles, inmuebles u otros objetos negociables. También podrá hacer y mantener inversiones en las sociedades y negocios que la Ley autorice en el país o en el extranjero.

El Banco realiza sus actividades en la ciudad de Bogotá D.C., y a través de oficinas que ofrecen todos los servicios bancarios, extensiones de caja, corresponsales bancarios, centrales de libranzas, centros de recaudo y cajeros automáticos funcionando.

El Banco continúa su estrategia enfocada en el cliente, construyendo confianza, compartiendo conocimiento, desarrollando su talento humano e impulsando la innovación. Cuenta con el respaldo del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., quien posee una participación mayoritaria en su capital, siendo la sociedad matriz del Banco y holding del Conglomerado Financiero Aval, que lo impulsa a avanzar en la estrategia y a cumplir con su misión y objetivos estratégicos.

# Principales Resultados 2024

1 

Cierre de la cartera **2024**, con **\$21,2 Billones**, distribuidos principalmente en **Banca Personas** en un **68,5%**, Banca Corporativa **26%**.

2 

Al cierre de **2024**, Banco Popular cuenta con más de **950.000 clientes** en la Banca Personas y más de **3.300** clientes en la Banca Empresarial.

3 

En línea con las iniciativas de transformación, el Banco realizó ajustes en la composición de la **Junta Directiva**, así como en la estructura de la Alta Gerencia, con el fin de contribuir con su fortalecimiento y alineación con los objetivos estratégicos.

4 

Se mantiene la posición entre los **3 principales líderes de libranzas**, alcanzando una participación del **21,42%**, al cierre de 2024.

5 

Mejóro el **Índice de Experiencia del Cliente**, NPS (Net Promoter Score) en la Banca Personas, **pasando de 50 puntos en 2023, a 56 puntos en 2024**. Por su parte, para la Banca Empresarial y Corporativa, se alcanzó un **aumento del NPS de 44 puntos** en 2023 a 59 puntos en 2024.

6 

Gracias a las mejoras en atención, servicios y sistemas, **se logró reducir el indicador de riesgo de preguntas**, quejas y reclamos - PQRs (Número de PQRs por número de clientes) **en un 40% en comparación con 2023**.

7 

Se **redujeron las incidencias** en canales con **35% menos de incidentes**, en comparación al año anterior.

8 

Se optimizaron procesos, **implementando automatizaciones** y rediseños que impactaron más de 77 procesos, lo que permitió **mejorar**, tanto la experiencia de los clientes, como **la eficiencia operativa de la entidad**.

9 

El indicador de cartera vencida se mantiene en un nivel sano, cerrando en 3,57% a diciembre de 2024, lo que constituye una de las principales **fortalezas del Banco** frente al sector.

10 

**Generación de 2.986 empleos** directos en 2024 a nivel nacional, de los cuales el 40% está distribuido en las diferentes regiones del país.

11 

Compras a proveedores por más de **\$670 mil millones**, de los cuales el 96% son nacionales y 4% extranjeros.

AL CIERRE DE

# 2024



La red de oficinas está constituida por

 <b>168</b> Oficinas tradicionales	 <b>10</b> Oficinas Expres	 <b>178</b> Total Oficinas
--	----------------------------------	----------------------------------

Distribuidas en



**29**

de los 32 departamentos de Colombia y 93 ciudades o municipios del país.

**592**

Cajeros automáticos propios

**2.830**

Cajeros automáticos adicionales de la Red Aval



Lo que le permite ofrecer el servicio a clientes y usuarios en



**303**

Ciudades y municipios



**31**

Departamentos del país



**49%**

de nuestros clientes persona natural son **ADULTOS MAYORES**

**NPS**

(Net Promoter Score)

**49,5**

Más de

**3.300**



Cientes empresariales



Colaboradores Directos

**2.986**



**61%**  
Porcentaje de mujeres



**39%**  
Porcentaje de hombres

Colaboradores por región

Región Central	287
Región Norte	229
Región Bogotá	1.827
Región Este	151
Región Sur	33
Región Suroeste	242
Región Oeste	217

### 1.3. Reconocimientos y certificaciones 2024

#### Premios y Distinciones Institucionales



**Reconocimiento del Club del 30%.** El Banco obtuvo este reconocimiento por avanzar en la participación equitativa con enfoque de género en la Junta Directiva, aumentando la participación de mujeres en 2024 al 33%, como parte del compromiso de valorar el talento y profesionalismo de las mujeres colombianas en el ámbito empresarial. Gracias a ello, nos destacamos como una de las empresas líderes del sector financiero en materia de inclusión, considerando que en la actualidad la participación femenina en juntas directivas en el país es del 23%, en promedio.



**Reconocimiento IR de la Bolsa de Valores.** Por segundo año consecutivo, la Bolsa de Valores de Colombia NUAM, otorgó el reconocimiento IR al Banco Popular debido a sus esfuerzos por fortalecer la confianza y credibilidad con los inversionistas, a través de la implementación de buenas prácticas internacionales de gobierno corporativo y gestión de impacto significativo a la sociedad en términos sociales y ambientales.



**Reconocimiento a innovación en Soluciones Silver BID Lab.** El Banco Popular y Aval Digital Lab (ADL) recibieron un reconocimiento del Laboratorio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) y la Agencia de Cooperación Alemana, por la creación de una solución novedosa para la atención y servicio al cliente de personas mayores a 50 años, en un ambiente de atención híbrida “Phygital” que permite interfases entre lo físico y lo digital.



### Certificaciones de Calidad

**Certificación ISO Antisoborno.** El Banco Popular se convirtió en el primer banco de Colombia en obtener las certificaciones ISO 37001:2016, 37301:2021, y la NTC 6671:2023, las cuales exigen el cumplimiento de estándares internacionales para los sistemas de gestión antisoborno, la gestión del cumplimiento normativo frente a la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y el sistema de gestión del Compliance penal y ético, respectivamente. Dichas certificaciones fueron otorgadas por *Certification Management & Development S.A.S (CMD)*, compañía privada vigilada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). La implementación de los citados estándares, permiten demostrar el compromiso en la lucha antisoborno y cumplimiento normativo por parte del Banco.

**Friendly Biz** En el año 2024, el Banco Popular recibió la renovación de su Certificación como Empresa Friendly Biz, otorgada por la Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia (CCLGBTICO). 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.



## 1.4. Filiales Popular

**alpopular**  
Logística Especializada

### 1.4.1. Almacén General de Depósito Alpopular S.A.

Durante 2024, Alpopular mantuvo un promedio de 854 clientes recurrentes en los diferentes servicios de sus unidades de negocio, entre los que se incluyeron 90 nuevos clientes permanentes, los cuales representaron el 16% de los ingresos del periodo. La compañía consolidó su presencia en el mercado a través de los servicios de gestión documental, con un crecimiento en ventas del 21%, en comparación con 2023 en este portafolio. En términos de cobertura, se mantuvo el portafolio tradicional de servicios, incluyendo logística, agenciamiento aduanero y gestión documental.

En cuanto al nivel de satisfacción del cliente NPS (*Net Promoter Score*), consolidado de 2024, Alpopular alcanzó un promedio superior al 76%, mientras que el nivel de servicio calificado por los clientes se situó en un 92%.

Alpopular culminó el 2024 con una utilidad de \$12.866 millones y un crecimiento en ventas del 1,3% respecto al año anterior. Al archivo experimentó un sólido desempeño, con un incremento del 21%, mientras que la unidad de logística registró una disminución del 13%, afectada principalmente por las condiciones del mercado. Se logró una reducción significativa en el tamaño de la deuda, como resultado de la venta de las bodegas de Buenaventura y Zona Franca de Bogotá.

### Desempeño Económico

Alpopular cerró 2024 con activos por un valor de \$229.313 millones, lo que representa una variación anual negativa de \$8.648 millones, atribuida principalmente a la valoración de inversiones en la Sociedad Portuaria Regional de Cartagena y Cartagena II, así como a la venta de inmuebles en Buenaventura y Zona Franca Bogotá.

El pasivo se ubicó en \$86.838 millones, con una reducción del pasivo de \$15.127 millones, derivada de la cancelación de créditos bancarios. El patrimonio finalizó en \$142.475 millones, con una variación anual positiva de \$6.479 millones, impulsada por la apropiación de reservas ocasionales aprobadas por la Asamblea. Además, la utilidad alcanzada de \$12.866 millones se vio principalmente influenciada por las ventas de los inmuebles mencionados, en el primer semestre del año.

### Gestión del Talento Humano

A lo largo de 2024, Alpopular generó en promedio 448 empleos directos, distribuidos en nueve sucursales a nivel nacional. Con el objetivo de generar un impacto positivo en la comunidad y crear nuevos empleos indirectos, la compañía contó con un promedio mensual de 337 trabajadores en misión, contratados a través de Empresas de Servicios Temporales.

Alpopular promueve la diversidad y la inclusión como principios estratégicos fundamentales que refuerzan su cultura organizacional. En este sentido, se fomenta la equidad de género, lo cual se refleja en la composición de su planta de personal: un 48% de los empleados con vinculación directa y un 64% con vinculación temporal son mujeres, lo que representa el 55% del total de los cargos ocupados por personal femenino.

En 2024, Alpopular buscó desarrollar competencias técnicas y comportamentales en los colaboradores, realizando:

**637** Entrenamientos  con una cobertura de **1.107** personas

**( 388 promedio mensual )**  a nivel nacional,

**ejecutando 20.275** horas  hombre de capacitación en total,

en temas misionales y de desarrollo de competencias técnicas, **con una inversión de \$40.401.624**

Los demás entrenamientos se gestionaron por reinversión con la ARL, cajas de compensación y con el apoyo de otras entidades aliadas.

**Al culminar el año 2024**

presentamos un cumplimiento de ejecución del programa de capacitación del **96%** y una efectividad promedio del **99%**

### Gestión de Riesgos

Alpopular ha identificado los riesgos de mayor impacto y ha establecido una estrategia de control mediante la implementación de monitoreos específicos. Estos controles se validan para asegurar su correcta ejecución y evaluación, con el fin de mitigar los riesgos asociados, a través de las distintas líneas de defensa de la compañía.

La herramienta Pirani ha sido implementada para optimizar la gestión de riesgos, proporcionando una medición objetiva que permite definir controles más precisos, ajustados al tipo de negocio y a los productos ofrecidos por Alpopular.

### Cumplimiento Normativo y Regulatorio

En 2024, la Contraloría de Grupo Aval realizó una auditoría que incluyó la revisión de los procesos de Seguridad de la Información, Almacenamiento de Mercancías, Facturación, Gestión Documental, Compras, Política ABAC, SARLAFT y auditoría interna. Además, Alpopular fue objeto de revisión por parte de la Contraloría de Banco Popular, que se centró en el proceso de tesorería. Por su parte, la Revisoría Fiscal llevó a cabo las revisiones normativas exigidas a Alpopular.

La Contraloría Interna ejecutó 20 auditorías en áreas como Monitoreo de Vulnerabilidades, Gestión y Control de Mercancías en Plataformas, Procesos Contables y Gestión Documental. Además, realizó un seguimiento exhaustivo a la implementación de los planes de acción correspondientes.

### Innovación y Transformación Digital

Durante 2024, Alpopular avanzó en la digitalización de los documentos relacionados con los flujos de movimiento de mercancías, utilizando tecnologías ECM (*Enterprise Content Management*) y herramientas ETL (*Extract, Transform and Load*). Esto permitió reducir las actividades manuales en la generación, acceso, consulta y almacenamiento de documentos, favoreciendo el control centralizado, el acceso descentralizado y una mayor agilidad para los usuarios en el análisis de datos.

En la unidad de logística, se realizó la actualización de la tecnología utilizada en el sistema WMS (*Warehouse Management System*), adoptando una plataforma totalmente web y con integración con dispositivos móviles. La aplicación colombiana LAB-WMS fue seleccionada como sistema principal para el control de inventarios, tanto en plataformas propias como externas.

Por otro lado, en la unidad de gestión documental (Alarchivo), se implementó la aplicación Colibrí, reemplazando sistemas antiguos y mejorando la capacidad de la compañía con una herramienta de última generación en tecnologías de la información.

### Sostenibilidad

Alpopular cuenta con la política POL-GPL-004 de Sistemas Integrados de Gestión, que incluye compromisos ambientales para garantizar la sostenibilidad del negocio, en equilibrio con el entorno y la sociedad. La compañía ha desarrollado el principio de ecoeficiencia, orientado a reducir la emisión de gases de efecto invernadero.

En 2024, se logró una disminución en el consumo de recursos naturales, alcanzando los siguientes indicadores:





### 1.4.2. Fiduciaria Popular S.A.

En 2024, Fiduciaria Popular logró un crecimiento destacado en los activos bajo administración, impulsado por varios factores clave, como el sólido desempeño de los fondos, la gestión estratégica de los negocios fiduciarios y la preferencia del mercado por productos líquidos y seguros. La Fiduciaria consolidó su posición como un actor competitivo y confiable en el mercado financiero, gestionando los recursos de manera eficiente y generando confianza entre sus clientes.

Entre los principales desafíos, se destacó la necesidad de mejorar la eficiencia operativa y minimizar los riesgos asociados a procesos o tecnologías. Además, se implementaron estrategias para integrar los negocios fiduciarios con las demandas del mercado, optimizando la oferta de valor y generando resultados sostenibles a largo plazo. Todo esto fue posible gracias a la actitud positiva y comprometida de los colaboradores, quienes actuaron con compromiso, reconociendo la importancia de trabajar unidos. Se fomentó, así, una cultura de colaboración, innovación y respeto mutuo en todos los niveles de la organización.

Al cierre de 2024, los activos administrados por Fiduciaria Popular alcanzaron un total de:

**\$7,8 billones** 

**lo que representó un crecimiento anual del 33%** 

Este resultado refleja la confianza de los clientes y el sólido desempeño en la gestión. Las comisiones generadas ascendieron a



La base de clientes alcanzó los 7.708, de los cuales el 43% corresponde a los servicios de Fondos de Inversión Colectiva (FIC) y Fondos Voluntarios de Pensión (FVP), lo que fortalece la oferta de valor de la entidad en el mercado. Además, la disposición de los clientes a recomendar los servicios aumentó del 38,9% en 2023 al 41,9%, en 2024. Este crecimiento confirma el impacto positivo de las estrategias implementadas, centradas en mejorar la comunicación, agilizar procesos y ofrecer soluciones personalizadas. La satisfacción general con los servicios pasó de 72% en 2023 a 74,1% en 2024, lo que refleja el compromiso de la Fiduciaria Popular con la excelencia en el servicio, adaptado a las necesidades específicas de cada cliente y respaldado por altos estándares de calidad.

### Desempeño Económico

Durante 2024, los ingresos totales de Fiduciaria Popular cerraron en \$48.514 millones, con un incremento de \$129 millones, respecto a 2023. Sin embargo, al comparar los ingresos por comisiones (ingresos CORE), estos mostraron un crecimiento del 13%, pasando de \$37.778 millones en 2023 a \$42.701 millones en 2024, lo que implicó un aumento de \$4.923 millones.

En cuanto a la rentabilidad, el indicador de rentabilidad sobre activos (ROA) cerró en 5,14%, mientras que la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) fue de 6,1%, reflejando una utilidad acumulada de \$3.400 millones.

La rentabilidad de los recursos propios de la Fiduciaria alcanzó un 10,5% en términos efectivos anuales (EA), lo que resultó en rendimientos de \$5.351 millones.

La posición de liquidez, medida mediante el coeficiente de liquidez, mostró una relación de 5,33% dada la relación entre el activo líquido, que ascendió a \$52.061 millones, y el pasivo corriente, que alcanzó los \$9.761 millones.

La rentabilidad de los recursos propios de la Fiduciaria alcanzó un 10,5% en términos efectivos anuales (EA), lo que resultó en rendimientos de \$5.351 millones.

**Gestión del Talento Humano****A lo largo de 2024**

se incorporaron

**122** nuevos colaboradoresa la organización, lo que representó el **37,1%** del total de la planta aprobada. De estos nuevos empleados,

**59%** fueron mujeres 

**41%** fueron hombres 
Durante el mismo período, se registraron **77 retiros** de colaboradores con **contratos indefinidos**, de los cuales:

**47%** fueron mujeres 

**53%** fueron hombres 
Este nivel de rotación, del **25,76%**, se consideró favorable, ya que se mantuvo por debajo de la meta establecida del **35%**.

El Plan Anual de Capacitaciones para 2024 tenía como objetivo una cobertura del 85%, logrando un cumplimiento del 86%. Este plan abarcó temas clave como liderazgo, diversidad e inclusión, habilidades blandas, prevención de salud y otras habilidades aplicables al trabajo. Un total de 208 horas hombre de capacitación fueron impartidas, con una participación del 63% de mujeres y el 37% de hombres. Estas iniciativas no solo buscaban fortalecer las competencias técnicas y profesionales, sino también promover un ambiente de trabajo saludable y colaborativo.

**Gestión de Riesgos**

Durante 2024, se mejoró la madurez de los modelos de medición de riesgo de mercado, incorporando nuevos factores de riesgo y más observaciones, gracias a la medición independiente de índices de renta fija. Los niveles de exposición a riesgo de mercado se mantuvieron dentro de las políticas y el perfil de riesgo definido, elevando situaciones atípicas a las instancias correspondientes para su aprobación y seguimiento.

En cuanto al modelo de asignación de cupos de emisor y contraparte, se incorporaron factores de evaluación ambiental, social, de gobernanza y cambio climático, permitiendo una evaluación más exhaustiva de los emisores y contrapartes. Este modelo, desarrollado en línea con estándares internacionales, ahora incluye 32 aspectos, lo que facilita un análisis más profundo sobre la sostenibilidad de las operaciones.

**Cumplimiento Normativo y Regulatorio**

En 2024, Fiduciaria Popular cumplió con todas las normativas nacionales relevantes, sin detectar incumplimientos en materia regulatoria y legal. Se realizaron capacitaciones a los colaboradores sobre las nuevas normativas, explicando su alcance e impacto en la Fiduciaria. Además, se divulgó a las diferentes áreas las recomendaciones y directrices de la Superintendencia Financiera, con el fin de adoptar mejores prácticas.

## Innovación y Transformación Digital

**Proyectos Tecnológicos:** Bajo el marco del proyecto +IMPACTO, se realizaron mejoras operativas significativas durante 2024, tales como:

- Reingeniería de procesos. Se actualizaron procedimientos y controles asociados a diversos procesos, garantizando mayor solidez en la gestión y cumplimiento normativo.
- Implementación de soluciones tecnológicas. Se desarrollaron e implementaron varias soluciones tecnológicas, como Dracma (gestión de comisiones), Lithium (gestión de cuentas bancarias) y Hermes (control de informes y rendiciones).
- Mejoramiento continuo de negocios. se desarrollaron plataformas como Fideicomiso Smart, que optimizan la administración de facturas, y Fideicomiso AYP IDIGER, que mejora la gestión de recursos y pagos.

### Digitalización de procesos.

En el marco de la estrategia de transformación digital, Fiduciaria Popular implementó un proceso de vinculación 100% digital, promoviendo la ecoeficiencia y reduciendo el uso de papel. También se introdujo la firma digital de contratos fiduciarios, mejorando los tiempos de gestión y reforzando el compromiso con la innovación.

### Sostenibilidad

Fidupopular trabaja activamente en la gestión de los riesgos ASG materiales bajo las políticas internas definidas. Además, en su proceso de evaluación de emisores y contrapartes, se incorporan factores relacionados con aspectos ambientales, sociales, de gobernanza y cambio climático.

## Iniciativas ambientales

En 2024, Fiduciaria Popular avanzó en su plan estratégico de gestión de recursos sostenibles, reduciendo el consumo de papel en un 5,2% y un aumento del 12% en los residuos aprovechables.



**Clasificación de Residuos:** En 2024 se instalaron nuevos puntos ecológicos y, a través de diversas campañas de socialización, se promovió una cultura de reciclaje y reutilización. Como resultado, se logró un total de 410 kilos de residuos aprovechables, lo que representa un incremento del 12% en comparación con 2023.



**Consumo de Energía:** En 2024, el consumo total de energía alcanzó los 227.356,40 kWh, lo que refleja un aumento con respecto al año anterior. Este incremento se debe a varios factores, de reparación, mayor ocupación de las instalaciones, así como al aumento en el valor del kWh facturado.



**Consumo de Papel:** Durante 2024, el consumo de papel fue de 535 resmas, lo que representó una disminución del 5,2% en comparación con el año anterior. Este descenso se atribuye a la implementación de estrategias de digitalización y controles de suministro de papelería.



**Huella de Carbono Corporativa:** Desde 2024, se inició la medición de la huella de carbono, considerando tanto las emisiones directas como las indirectas. La implementación de medidas de eficiencia energética y la modalidad de teletrabajo han contribuido a la reducción del uso del transporte público y privado.

## Iniciativas sociales

A través de iniciativas como Obras por Impuestos y CoCrea, Fiduciaria Popular ha contribuido al desarrollo de proyectos en áreas como educación, infraestructura y cultura, fortaleciendo su compromiso con el desarrollo sostenible y la inclusión social.



### 1.4.3. Corficolombiana

Corficolombiana es el inversionista líder en la estructuración, gestión y administración de empresas y proyectos en Colombia. Con más de 60 años de trayectoria, la compañía se ha consolidado como aliado estratégico en el desarrollo y proyección del país, a través de inversiones sostenibles en sectores claves de la economía (infraestructura, energía y gas, servicios financieros, hoteles y agroindustria), creando y aprovechando oportunidades de mejora en las perspectivas de crecimiento e impulsando su rentabilidad. Sus principales áreas de negocio son Portafolio de Inversiones, Tesorería, Banca de Inversión y Banca Comercial.

Para más información sobre Corficolombiana consultar el siguiente [enlace](#).

#### Nota de interés

A partir del 22 de noviembre de 2023, se suscribió un acuerdo de accionistas entre Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Banco de Bogotá S.A., Banco de Occidente S.A. y Banco Popular S.A. Como resultado, el Banco Popular S.A., adquirió la calidad de controlante de la Corporación Financiera Colombiana S.A. ("Corficolombiana") en los términos de los artículos 260 y 261 del Código de Comercio. La suscripción del acuerdo da aplicación a lo dispuesto en el artículo 2.1.1.1.11 del Decreto 2555 de 2010, generando un efecto positivo en el patrimonio técnico y en los indicadores regulatorios de solvencia de Banco de Bogotá S.A., Banco de Occidente S.A. y Banco Popular S.A.

La suscripción del referido acuerdo no implica para Corficolombiana ninguna variación en la participación accionaria que actualmente ostentan los suscriptores del acuerdo, ni modificación en el beneficiario real de dicha entidad.





# 02

## Nuestra Estrategia

---

|01  
Sobre Banco Popular

|02  
Nuestra Estrategia

|03  
Generación de valor  
a la sociedad

|04  
Desempeño de Negocio

|05  
Anexos

## 02 Nuestra Estrategia

### 2.1. Estrategia Banco Popular

En 2024, el Banco Popular inició un programa de transformación enfocado en situar a los clientes en el centro de su estrategia y en lograr resultados rentables de manera sostenible. Las definiciones estratégicas se basaron en tres pilares fundamentales, que orientaron la agenda estratégica durante el año.

#### I. Negocio Enfocado: Potenciando la Propuesta de Valor

El compromiso con los segmentos objetivo, los cuales son los Adultos Mayores de 50 años, el sector empresarial y las entidades de gobierno, llevaron a que dichos segmentos se convirtieran en el eje central de la estrategia comercial del Banco. Durante 2024, se fortaleció la propuesta de valor, adaptándola a las nuevas necesidades de los clientes y a las tendencias sectoriales.

La banca de personas se enfocó en mejorar la experiencia de los clientes mayores de 50 años. Gracias a iniciativas orientadas al servicio y a la experiencia del cliente, el Banco logró aumentar el índice de experiencia del cliente NPS (*Net Promoter Score*), de 50 en 2023, a 56 en 2024. Para 2025, el Banco planea continuar con estrategias que atiendan las necesidades específicas de este segmento.

En cuanto a la banca de empresas y gobierno, se lograron avances significativos, mejorando la experiencia del cliente mediante el fortalecimiento de capacidades digitales y de servicio, lo que resultó en un aumento del NPS, de 44 en 2023, a 59 en 2024.

#### II. Operación Eficiente: Impulsando la Transformación Operacional

El segundo pilar se centró en la eficiencia operativa, consolidando una base sólida en la gestión y el gobierno corporativo. Durante

2024, se optimizaron procesos implementando automatizaciones y rediseños que impactaron más de 77 procesos, lo que permitió mejorar, tanto la experiencia de los clientes, como la eficiencia operativa de la entidad.

Se trabajó en fortalecer el liderazgo, la responsabilidad y la toma de decisiones basadas en datos, habilitando KPIs estratégicos asociados al programa de transformación. Además, se rediseñó el modelo ágil a escala, logrando un aumento de la predictibilidad de los *sprints* en más de un 80%, reduciendo *el backlog* de incidentes en más de un 94% y generando mayor visibilidad en las metodologías de priorización. En 2025, se continuará con la sistematización y simplificación de procesos para garantizar un servicio ágil y eficiente.

#### III. Balance Robusto: Asegurando la Sostenibilidad Financiera

El tercer pilar estuvo orientado hacia una gestión de balance con disciplina, respaldada por datos y analítica. Durante 2024, se implementaron acciones clave para fortalecer el balance y mejorar la rentabilidad del Banco; se avanzó en la diversificación de fuentes de fondeo, estructuración de funciones y equipos expertos en la gestión de activos y pasivos ALM, se fortalecieron modelos analíticos y se habilitaron instrumentos financieros que robustecieron las capacidades del Banco. Estas iniciativas permitieron una gestión proactiva del capital, la liquidez y el riesgo de tasa de interés.

En conclusión, 2024 fue un año de importantes avances que reflejan el compromiso del Banco con la excelencia y la transformación. En cada uno de sus pilares, el Banco logró hitos significativos que fortalecen su posición como un líder en su segmento objetivo, lo que le permitirá continuar generando valor para sus clientes, colaboradores y accionistas en los próximos años.

### 2.2. Estrategia de Sostenibilidad y Objetivos ASG

[GRI 2-22] [GRI 3-1] [GRI 3-3]

Para Banco Popular, la sostenibilidad es un asunto estratégico que se gestiona de forma continua en el desarrollo de estrategias e iniciativas, que le permiten encaminar su desarrollo sostenible y rentable, a través de la gestión de los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y su incorporación en la estrategia de negocio.

#### Dimensión Social

A partir de la amplia trayectoria del Banco, donde se ha caracterizado por tener un propósito social y, a su vez, teniendo en cuenta las características socioeconómicas de la región de Latinoamérica y el país, el Banco Popular ha fortalecido la estrategia para generar impacto positivo en uno de los segmentos más vulnerables y desatendidos del sector financiero, como lo es la población "adulto mayor". Por lo anterior, se han concentrado los esfuerzos en iniciativas de inclusión y bienestar financiero.

Al atender este segmento poblacional, el Banco se compromete a capacitar y concientizar a su equipo sobre las necesidades y limitaciones que posee este segmento al acceder al sistema financiero. Adicionalmente es indispensable consolidar los principios de diversidad, equidad e inclusión en el equipo humano quienes transfieren de adentro hacia afuera la generación de inclusión social.

### Dimensión de Gobernanza

Las buenas prácticas de gobernanza corporativa y las diversas formas de generar valor para la sociedad están directamente relacionadas con el desempeño del negocio, con el propósito de gestionar con bajo riesgo, obtener una buena rentabilidad, asegurar dividendos sólidos, realizar inversiones responsables y generar valor para inversionistas, colaboradores, clientes y la sociedad en general.

En este sentido, la gobernanza se gestiona a través de la implementación de estándares nacionales e internacionales de gobierno corporativo y sistemas de reporte estandarizado, que faciliten su comparabilidad y transparencia. Estos sistemas incorporan estrategias de movilización de recursos con destino específico a proyectos sociales o ambientales, así como la medición del impacto que genera el negocio en la sociedad, con el fin de generar valor a largo plazo.

### Dimensión Ambiental

El sector financiero tiene un rol clave en la economía, por ser movilizador de recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible los cuales nos unen como sociedad. Ahora, el Banco Popular, entendiendo esta responsabilidad y observando los efectos del cambio climático, tiene en cuenta en sus financiaciones y operaciones los factores ambientales, sociales y climáticos. Así mismo, el Banco considera relevante participar en el proceso de transición energética.

Por esto, se han desarrollado estrategias que permitan incluir factores ambientales y climáticos a los procesos crediticios, operativos y de abastecimiento, a través de iniciativas como la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual complementa el análisis crediticio con criterios ambientales, sociales y climáticos. Igualmente, el Banco efectúa un análisis de riesgos climáticos en su operación y gestión crediticia.

De la misma forma, el Banco ha incorporado factores ASG en la cadena de abastecimiento a través de la iniciativa de compras sostenibles. A nivel interno se ha desarrollado la cultura interna de ecoeficiencia, impulsando la toma de decisiones cotidianas basadas en prácticas más eficientes de ahorro, impulsando proyectos que permitan avanzar en la consolidación de la operación, incorporando metas de reducción de consumo de recursos como energía, agua y papel e iniciativas de aprovechamiento de recursos.

### 2.2.1. Relación con nuestros Grupos de Interés [GRI 2-29]

El Banco es consciente de que, para lograr este propósito, se requiere un relacionamiento constante con actores clave para la cooperación y construcción de un propósito común. Por consiguiente, a través de la identificación y caracterización de sus grupos de

interés, se han identificado aquellos actores con los cuales se debe promover una comunicación y diálogo constructivo en el propósito de impactar positivamente a la sociedad y al medio ambiente.

El dialogo con los grupos de interés, en el desarrollo del análisis de doble materialidad, permitió conocer sus perspectivas frente a su relación con el Banco Popular, identificando aquellos temas materiales o asuntos que se consideran prioritarios en la gestión corporativa. A partir de esta identificación, se alinearon los ejes estratégicos con el cumplimiento de objetivos y metas.

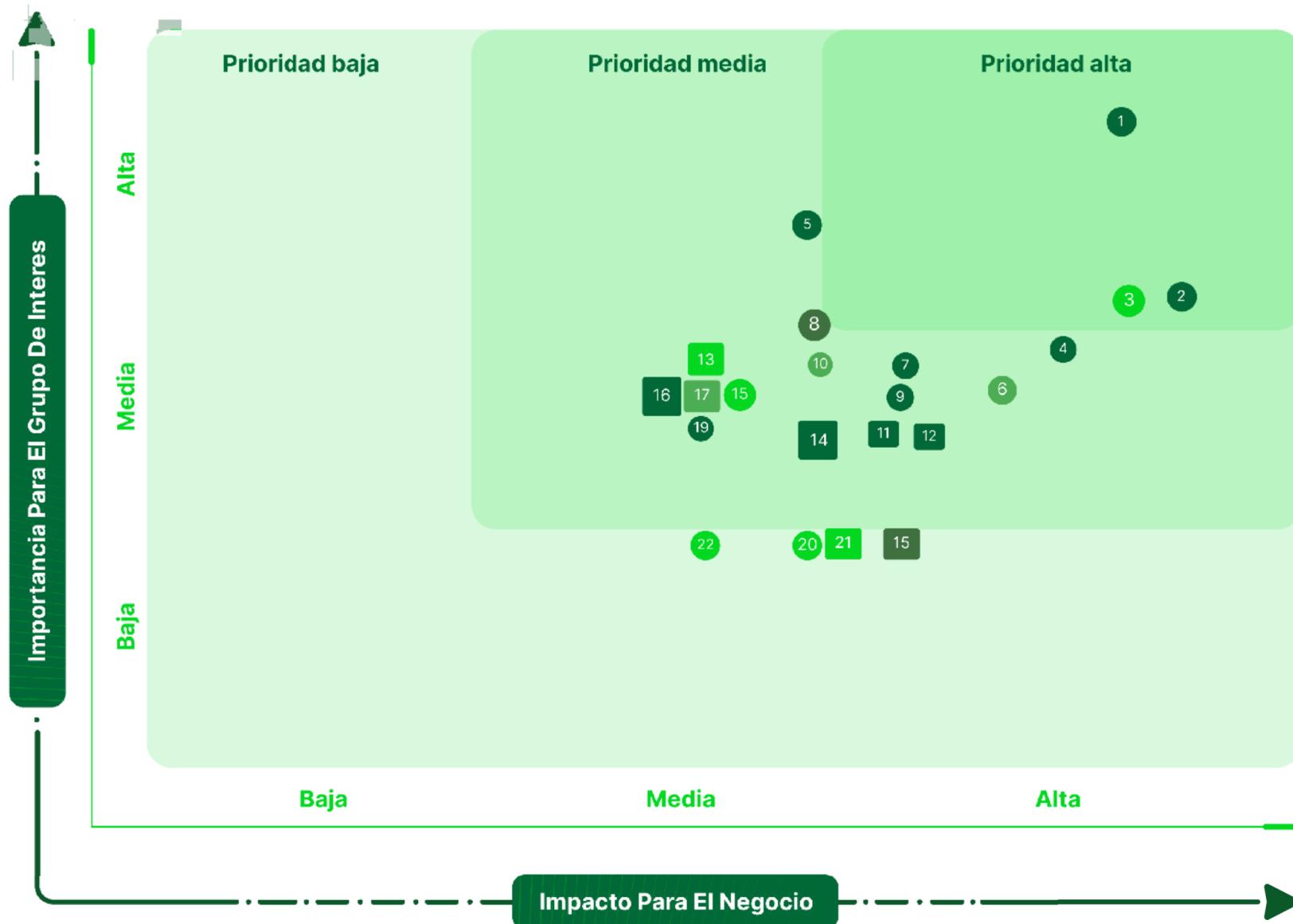


### 2.2.2. Análisis de Materialidad

[GRI 3-1] [GRI 3-2] [DJSI 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5]

La gestión de cada uno de estos temas relevantes se presenta a través de los diferentes capítulos del presente Informe de Gestión Sostenible, así como el avance y su integración con los asuntos priorizados por los grupos de interés.

# Matriz de doble materialidad



**Económico**

**Social**

**Gobernanza**

**Ambiental**

- 1. Gestión de la relación con grupos de interés
  - 2. Gestión de la innovación
  - 4. Transformación
  - 5. Líneas, productos y servicios sostenibles
  - 7. Estrategia de negocio
  - 9. Gestión de las relaciones con los clientes
  - 11. Calidad de los productos y servicios
  - 12. Digitalización
  - 14. Finanzas sostenibles
  - 16. Eficiencia
  - 19. Construcción sostenible
- 3. Prácticas laborales
  - 13. Desarrollo del capital humano
  - 18. Inclusión financiera
  - 20. Atracción y retención del talento
- 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
- 8. Estrategia climática
  - 15. Oportunidades relacionadas con el clima

## 2.3 Estructura de Gobierno

### 2.3.1. Junta Directiva

La Junta Directiva del Banco está conformada por líderes que cuentan con conocimientos y experiencia relevante en el sector financiero, así como con la idoneidad, profesionalismo, habilidades y competencias necesarias para asesorar y recomendar las mejores prácticas para la organización. Así mismo, los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se alinean con los focos estratégicos corporativos.



Se observa a los 9 miembros principales de Junta Directiva, y la Presidente del Banco.

 **2.3.1. Comité Ejecutivo**

La Alta Gerencia del Banco Popular es responsable de asegurar el desarrollo y cumplimiento de la estrategia de negocio. Teniendo en cuenta la nueva estrategia 2024 – 2026, la Junta Directiva aprobó una nueva estructura de la Alta Gerencia, la cual está liderada por la Presidente María Fernanda Suárez Londoño, 10 Vicepresidentes y 2 Gerentes.





# 03

## Generación de valor a la sociedad

---

|01

Sobre Banco Popular

|02

Nuestra Estrategia

|03

Generación de valor  
a la sociedad

---

|04

Desempeño de Negocio

|05

Anexos

# 03 Generación de valor a la sociedad

## 3.1. Estrategia de Finanzas Plateadas

La estrategia de Finanzas Plateadas es fundamental para el Banco Popular ya que su segmento principal son los Adultos Mayores, y considerando la dinámica poblacional en Colombia para el año 2050, se estima que la población mayor de 60 años en Colombia representará el 45% de la población total. Este cambio demográfico traerá consigo una transformación en las expectativas y necesidades de los clientes, tanto financieras como no financieras, vinculadas al incremento en la esperanza de vida.

En este contexto, la estrategia del Banco se centra en ofrecer una propuesta de valor inclusiva, dirigida a clientes mayores de 50 años, a través de una oferta innovadora de productos, modelos de atención diferenciados que equilibran lo humano y lo digital, y el acceso a una comunidad de beneficios y actividades diseñadas específicamente para este segmento. La gestión de esta estrategia incluye iniciativas transversales para actualizar la oferta de valor, lanzar nuevos productos y actualizar la experiencia del cliente.

Durante 2024, el Banco consolidó la estrategia y la nueva oferta para mayores de 50 años, destacándose hitos importantes como la segmentación de clientes, la definición de nuevos productos y modelos de atención, así como la selección de alianzas estratégicas que aportan soluciones y valor, para este segmento de clientes.

Entre los principales logros de la Estrategia de Finanzas Plateadas en 2024, se destacan:

El lanzamiento de la Tarjeta de Crédito Posible, respaldada por el Fondo Nacional de Garantías, que promueve la inclusión crediticia de pensionados con y sin experiencia crediticia con ingreso entre 1 a 2 SMMLV.

Tarjeta Posible





### Adulto mayor

Producto o línea de crédito con impacto social





Esta es la emoción de Jaime, que esperó para viajar al mar con su nieto

y hoy, es **Posible.**

Nueva Tarjeta de Crédito

Diseñada y disponible para pensionados con ingresos de 1 y 2 salarios mínimos

**Solicítala en nuestras oficinas**

 <p><b>Acceso a pensionados con y sin experiencia crediticia con ingresos entre 1 a 2 SMMLV.</b></p>	 <p><b>Cupos desde \$800.000 hasta \$7.800.000.</b></p>	 <p><b>Puntos TuPlús para redimir en viajes, efectivo, o en lo que más les guste.</b></p>
 <p><b>Acceso a promociones para ahorrar todos los días en comercios Aliados.</b></p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inclusión financiera.</b></li> <li>• <b>Acceso para nuevos clientes que antes no accedían por política.</b></li> </ul>	

La Tarjeta **PoSÍble** fue lanzada el 25 de noviembre de 2024 y, a cierre de diciembre del mismo año, se habían colocado un total de 401 tarjetas. El lanzamiento de la Tarjeta de Crédito PoSÍble se realizó en la sucursal Avenida Chile en Bogotá, con un evento en el que participaron directivos del Banco Popular, representantes del Fondo Nacional de Garantías y clientes pensionados, quienes destacaron la iniciativa que promueve la inclusión crediticia de esta población. El evento contó con la presencia de medios de comunicación lo que dio paso a un amplio plan de medios que incluyó piezas en redes sociales, correo electrónico, radio, televisión y prensa. Además, se capacitó a la fuerza de ventas sobre los beneficios de la tarjeta, con el objetivo de impulsar su colocación.

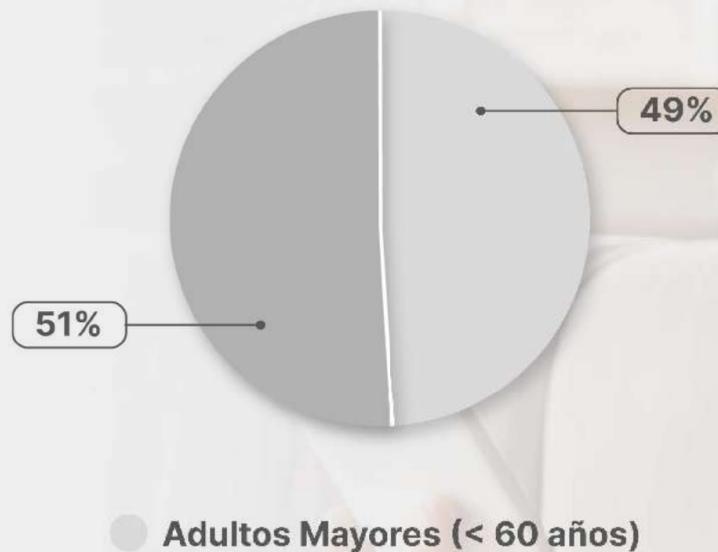
La participación en la convocatoria de Soluciones Plateadas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia de Cooperación Internacional de Alemana Sparkassenstiftung, la cual se realizó de forma conjunta entre Banco Popular y Aval Digital Labs, postulando la iniciativa de **Oficinas de Atención con Ambiente Phygital**, ambiente híbrido de atención (físico y digital). Esta iniciativa, actualmente en construcción, permitirá el lanzamiento en 2025 de una plataforma digital dirigida a personas mayores, complementada con espacios en las sucursales del Banco, donde lo físico y lo digital se combinan para ofrecer una experiencia informativa, educativa y memorable, estableciendo una conexión genuina con los clientes y sus necesidades.

Para 2025, las prioridades y desafíos se centrarán en la implementación de nuevos productos, el crecimiento y evolución de la iniciativa Ambiente Phygital hacia un Ecosistema Digital y el enfoque en un modelo de servicio, que logre un equilibrio entre la atención humana personalizada y cercana, con el soporte digital adecuado.

### Cientes Banca Personas – Adulto Mayor

Cientes activos	2023	2024
Persona natural	985.071	951.620
Adultos mayores (> 60 años)	465.423	468.735

### Gráfica. Cientes Banca Personas – Adulto Mayor



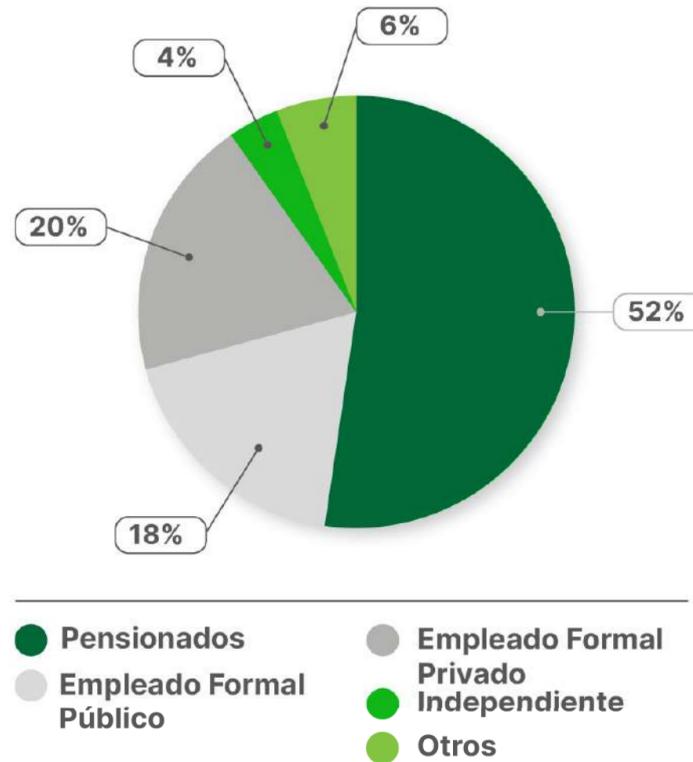
Durante 2024, el Banco mantuvo como foco estratégico los productos de Libranza, Cuentas de Ahorro y CDT. Asimismo, se observó un incremento de más de 3.000 clientes mayores de 60 años, lo cual refleja que la oferta de valor dirigida a este segmento genera atracción y fidelización.

Por otra parte, se implementaron diversas estrategias para fortalecer el vínculo con los clientes del Banco Popular. Entre estas, se destaca la participación en actividades conjuntas con aliados estratégicos, como Colpensiones, Cremil, Compensar y Comfama, que permitieron difundir de manera constante la oferta de valor del Banco. Además, se realizaron actividades presenciales de educación financiera en centros comerciales y, en algunas sucursales, se implementó la iniciativa Café Digital, cuyo objetivo fue formar a los clientes en el uso de la tecnología, brindando especial atención a las personas mayores. Este programa incluyó la capacitación sobre los principales beneficios tecnológicos y sus cuidados, lo que contribuyó a promover el uso de los servicios digitales y la fidelización de los clientes.

**Segmentos Banca Personas - Banco Popular**

Subsegmentos – Banca Personas	2023	2024
Pensionados	504.723	497.349
Empleado Formal Público	181.714	173.871
Empleado Formal Privado	213.029	188.905
Independiente	34.850	35.151
Otros	50.741	56.315
Total Clientes	985.057	951.591

**Gráfica. Segmentos Banca Personas - Banco Popular**



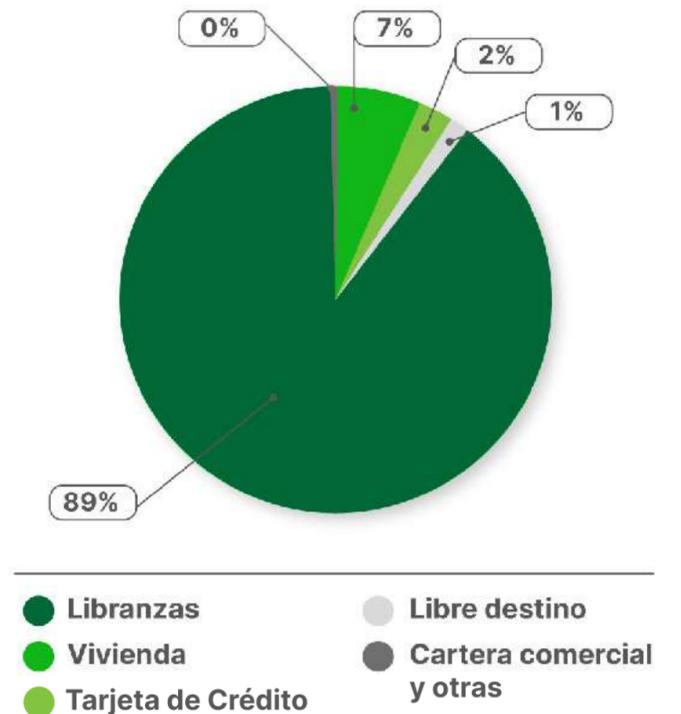
El Banco ofrece propuestas diferenciadas para los distintos subsegmentos, con productos financieros ajustados a sus necesidades, con el fin de mejorar la experiencia del cliente y facilitar las interacciones. Estas acciones están diseñadas para fortalecer la relación con los clientes y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo.

En línea con la nueva estrategia del Banco Popular, se puso especial énfasis en los productos de Cuentas de Ahorro, CDT y Créditos de Libranza, lo que resultó en una disminución en la colocación de otros productos como Tarjetas de Crédito, Créditos de Libre Destino y Créditos Hipotecarios en los diferentes subsegmentos del Banco.

**Cartera por Línea de Producto - Banco Popular**

Cartera por Línea de Producto	2023	2024
Libranzas	\$13.957.038.532.665 87%	\$14.095.700.504.724 89%
Vivienda	\$1.150.437.836.852 7%	\$1.025.412.533.980 7%
Tarjeta de Crédito	\$421.044.088.567 3%	\$383.840.691.239 2%
Libre Destino	\$416.482.196.466 3%	\$210.903.308.480 1%
Cartera Comercial y otras	\$50.693.085.698 0%	\$41.184.303.693 0%
<b>Total Cartera</b>	<b>\$15.995.695.740.248 100%</b>	<b>\$ 15.757.041.342.116 100%</b>

**Gráfica. Cartera por Línea de Producto - Banco Popular**



La cartera de **Libranza** experimentó un crecimiento de más de \$138.000 millones en comparación con 2023, a través de campañas comerciales, alianzas estratégicas y fidelización de clientes.

En el caso del **Crédito de Vivienda**, durante 2024 se observó una desaceleración de la cartera de este producto en \$125.000 millones, como resultado de la estrategia enfocada del Banco y los niveles de tasa de interés de crédito de vivienda en el país.

En cuanto a la **Tarjeta de Crédito**, se presentó una disminución de \$37.000 millones en el saldo de la cartera, debido al alto volumen de castigos, la disminución en la venta de tarjetas y un 9% de cancelaciones voluntarias. Sin embargo, en el mes de diciembre se realizaron campañas conjuntas con aliados estratégicos, ofreciendo descuentos y beneficios por las compras realizadas durante dicho mes.

En el **Crédito de Libre Destino** se tuvo una reducción en su saldo de cartera de \$205.000 millones, debido a un menor enfoque comercial y a los pagos naturales del producto.

**Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro  
Segmento Personas  
[FN-CB-000.A]**

Segmento Personas	Unidad de medida	2023	2024
Cuentas ahorros	#	45.442	121.028
Monto promedio de saldo de aperturas cuentas ahorro	COP	\$4.023.240	\$2.232.833
Cuentas corrientes	#	100	18
Monto promedio de saldo de aperturas cuentas corrientes	COP	\$35.208.046	\$16.473.826

**Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro  
Segmento Pyme  
[FN-CB-000.A]**

Segmento PYME	Unidad de medida	2023	2024
Cuentas ahorros	#	12	15
Monto promedio de saldo de aperturas cuentas ahorro	COP	\$21.460.877	\$5.545.720
Cuentas corrientes	#	22	23
Monto promedio de saldo de aperturas cuentas corrientes	COP	\$31.778.471	\$24.677.004

**Número y monto de los préstamos  
Segmento Personas  
[FN-CB-000.B]**

Préstamos Personas	Unidad de medida	2023	2024
Cantidad de Préstamos	#	88.539	102.029
Montos desembolsado	COP	\$2.486.023.096.515	\$4.654.590.178.771

**Número y monto de los préstamos  
Segmento Pyme  
[FN-CB-000.B]**

Préstamos PYME	Unidad de medida	2023	2024
Cantidad de Prestamos	#	179	81
Montos Desembolsado	COP	\$40.098.000.000	\$26.095.899.007





### 3.1.1. Canales Físicos y Digitales para Personas

#### Oficinas Físicas

El Banco Popular cuenta con una red de oficinas donde ofrece sus servicios financieros y atiende a sus clientes y usuarios. Durante 2024, el Banco hizo el relanzamiento de las oficinas en centros comerciales como Mall Plaza Cali y Unicentro Medellín, para mejorar la experiencia de los clientes.

| AL CIERRE DE

# 2024



La red de oficinas está constituida por



**168**  
Oficinas tradicionales



**10**  
Oficinas Exprés



**178**  
Total Oficinas

Distribuidas en 29 de los 32 departamentos de Colombia y 93 ciudades o municipios del país.



### Cantidad canales físicos

REGIONALES	BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA	NOROCCIDENTE	SUR
Número de oficinas	52	60	66
Número de Cajeros Automáticos	161	227	204
Número de Corresponsales Bancarios	33	27	28

A nivel transaccional, a continuación, se presenta un resumen de las transacciones y montos gestionados por Banco Popular a través del canal de oficinas:

TRANSACCIONES EN OFICINAS	2021	2022	2023	2024
Número de Transacciones Monetarias y No Monetarias (Miles)	9.711	8.961	6.621	6.383
Montos de Transacciones (Millones)	\$36.708.890	\$38.477.684	\$56.671.529	\$61.580.476

\*Nuevo Reporte SFC Formato 413 - Periodo enero a diciembre 2024.

Para 2025 se contempla la iniciativa de implementar cabinas en oficinas para prestar el servicio de asesoría virtual a nuestro mercado objetivo de clientes 50+.

### Cajeros Automáticos (ATM)

Banco Popular cuenta con una red de

**592**  
Cajeros automáticos propios

**2.830**  
Cajeros automáticos adicionales de la Red Aval



Lo que le permite ofrecer el servicio a clientes y usuarios en

**303**  
Ciudades y municipios

**31**  
Departamentos del país

A través de este canal, los clientes pueden realizar diversas transacciones, tales como consultas, retiros, retiros con clave temporal, avances de tarjeta de crédito, pagos de obligaciones, pagos de servicios públicos y convenios privados.

A corte de diciembre de 2024, se realizaron:

**19.1** Millones de transacciones exitosas en los Cajeros Automáticos del Banco Popular

**\$9.152.929** Monto total en millones de transacciones.

Para 2025, se tiene contemplada la implementación de nuevas funcionalidades en la Red de ATMs del Grupo Aval, incluyendo retiros sin contacto (NFC) y retiros mediante QR.

### Corresponsales Bancarios (CB)

Los corresponsales bancarios permiten hacer consultas, depósitos, retiros, retiros con clave temporal, transferencias, pago de servicios públicos y privados. A corte de diciembre de 2024, el Banco contó con 88 puntos propios.

Estos forman parte de la Red Aval de corresponsales bancarios, la cual alcanzó, para 2024:

más de **81.733** puntos distribuidos en todo el territorio nacional

Acercando a más personas del país a los servicios financieros.

A corte de diciembre de 2024, se realizaron:

**654.774** Transacciones exitosas en Corresponsales Bancarios

**\$457.068** Millones Monto total en transacciones realizadas.

### Puntos de Atención Red Aval

Concepto	Oficinas	Cajeros Automáticos	Corresponsales Bancarios
Cantidad puntos atención	1.060	2.831	81.733
Servicios habilitados para clientes Aval	- Retiro con TD - Avances en efectivo - Consignaciones - Pago de obligaciones - Pago de cheques	- Retiro con TD - Retiro con clave temporal - Avances en efectivo y cupo - Pago de obligaciones con TD - Cambio de clave - Transferencias - Pago de servicios públicos y privados con TD	- Retiro con TD - Retiro con clave temporal - Consignaciones en efectivo - Pago de obligaciones - Transferencias - Pago de servicios públicos y privados

Fuente: Inventario puntos de atención AVC

### Portal Transaccional

El Banco Popular dispone de un portal transaccional que permite a nuestros clientes acceder de manera fácil y segura a los principales servicios bancarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y desde cualquier lugar. A través de este portal, los clientes pueden realizar más de 40 transacciones, incluyendo consultas de saldo, extractos y certificados, pagos de servicios, pagos por PSE, transferencias, retiros en ATM y actualización de datos.

El Portal Transaccional continúa evolucionando y mejorando la experiencia del usuario. Durante 2024, se incorporaron varias funcionalidades para optimizar la accesibilidad de los clientes y ampliar su cobertura, entre las que se destacan:

**1)** 

La incorporación de nuevas compañías de telefonía celular para robustecer los controles de seguridad.

**2)** 

La mejora de la experiencia del cliente mediante el ajuste de topes y la optimización de las pantallas de las transacciones.

**3)** 

El fortalecimiento de los esquemas de seguridad para el enrolamiento y la actualización de datos mediante biometría.

**4)** 

Posibilidad de enviar y recibir dinero en tiempo real a través de la nueva modalidad de pagos inmediatos "Tag Aval".

Cientes activos	2021	2022	2023	2024*
Portal Transaccional	204.028	236.335	275.105	193.800

(\*) A partir de enero de 2024, se implementó una nueva metodología para el cálculo de la adopción digital.

### Banca Móvil

El Banco Popular cuenta con una aplicación móvil amigable, de fácil acceso y segura, que permite a nuestros clientes acceder a los servicios bancarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar. A través de la aplicación, los clientes pueden realizar más de 35 transacciones, tales como consultas de saldo, extractos y certificados, pagos tradicionales con lectura de códigos de barras y QR, transferencias y retiros en cajeros automáticos.

Durante 2024, la Banca Móvil incorporó múltiples funcionalidades y mejoras, entre las que se destacan:

**1)** 

El envío y recepción de dinero en tiempo real a través del Tag Aval.

**2)** 

La mejora en la experiencia de consulta de extractos; la posibilidad de realizar avances de tarjeta de crédito.

**3)** 

La opción de iniciar transacciones de pagos o transferencias a través de comandos por voz.

**4)** 

El pago de impuestos mediante la lectura de código de barras.

Además, se espera que la Banca Móvil se adhiera muy pronto al ecosistema de Transfiyá, lo que permitirá enviar y recibir dinero

de manera inmediata entre todas las entidades financieras que utilicen este medio.

Al cierre de 2024, se logró una adopción digital del 24,4% sobre el total del portafolio de clientes.

Cientes activos	2021	2022	2023	2024*
Banca Móvil	120.759	280.455	316.800	232.049

(\*) A partir de enero de 2024, se implementó una nueva metodología para el cálculo de la adopción digital.

### Línea Verde

A través de la Línea Verde, los clientes pueden realizar de forma autogestionada consultas, pagos de obligaciones del Banco Popular y recibir atención personalizada las 24 horas del día, los 365 días del año. Durante 2024, los esfuerzos tecnológicos estuvieron enfocados en renovar nuestra infraestructura de servidores, mejorar los esquemas de notificaciones y ajustar las opciones de atención para facilitar el uso del canal a nuestros clientes.

El IVR (sistema de respuesta interactiva) ha experimentado una reducción en su uso, dado que los clientes están adoptando nuevas tecnologías y funciones a través de los canales digitales. Al cierre de 2024, se observó una disminución del -13,5% en la cantidad de clientes que utilizan este canal.

Sin embargo, los clientes en los canales de Banca Personal y Banca Móvil ya superan en 6 veces a los usuarios del IVR.

Cientes activos	2021	2022	2023	2024
Línea Verde	81.149	70.536	59.692	51.656

## 3.2. Banca Empresas

La experiencia del cliente es un pilar fundamental dentro de la Banca Empresas, ya que refuerza las relaciones, genera confianza, fidelización y permite diferenciarse en un mercado competitivo. Este enfoque estratégico, no solo favorece el cumplimiento de las metas institucionales, sino que también asegura que los clientes reciban soluciones ágiles, personalizadas y una experiencia de alto valor.

Durante 2024, se trabajó de manera intensiva en la estabilización de las plataformas tecnológicas que soportan la operatividad de los clientes empresariales, garantizando un servicio confiable y alineado con los estándares del mercado. Para 2025, el desafío es continuar avanzando en la modernización de los canales digitales, mejorando la experiencia del usuario, ampliando el acceso a productos y servicios, y potenciando la transformación digital en las operaciones del Banco.

### 3.2.1. Cartera Comercial

La cartera comercial creció un 2% en 2024, respecto al cierre de 2023, alcanzando un saldo de \$71.955 millones. Se implementaron diversas iniciativas que permitieron conocer e identificar las necesidades de los clientes, desarrollando planes de acción específicos para cumplir con la oferta de valor esperada.

### Cartera Comercial Banca Empresarial

Cartera Comercial Empresarial	2021	2022	2023	2024
Institucional	\$101.361	\$174.202	\$51.550	\$101.162
Corporativo	\$2.763.991	\$3.155.232	\$2.512.680	\$2.561.915
Empresarial	\$1.494.394	\$1.577.523	\$979.363	\$952.471
<b>Total Cartera Empresarial</b>	<b>\$4.359.746</b>	<b>\$4.906.957</b>	<b>3.543.593</b>	<b>\$3.615.547</b>

\*Cifras en millones de pesos

Gráfica: Cartera Comercial Banca Empresarial - Banco Popular



### Cartera Comercial Sectores económicos

Sectores Económicos	Cartera	Participación
Construcción e infraestructura	\$897.925	24,84%
Otros Servicios	\$430.061	11,89%
Industria Manufacturera	\$426.977	11,81%
Servicios Financieros	\$408.191	11,29%
Empresa de Servicios Públicos	\$336.057	9,29%
Comercio al por mayor	\$330.705	9,15%
Agricultura ganadería silvicultura y pesca	\$291.364	8,06%
Comercio al por menor	\$206.325	5,71%
Servicios de Salud	\$91.973	2,54%
Educación	\$81.608	2,26%
Transporte y Almacenamiento	\$70.782	1,96%
Telecomunicaciones	\$22.956	0,63%
Minería	\$20.621	0,57%
<b>Total general</b>	<b>\$3.615.546</b>	<b>100,00%</b>

\*Cifras en millones de pesos

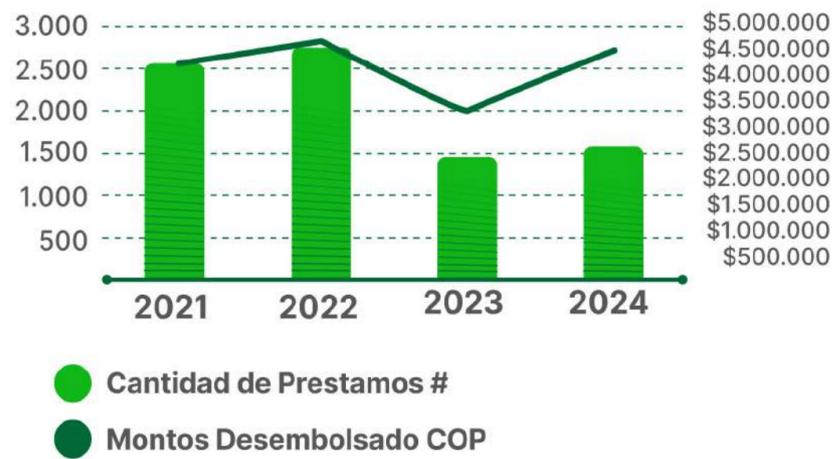
El 58,02% de la cartera empresarial está concentrada en cuatro sectores principales: Infraestructura, Servicios, Industria de Alimentos y Energía Eléctrica, que representan un saldo total de \$2.097.616 millones.

**Número y monto de los préstamos por segmento**  
[FN-CB-000.B]

Préstamos Empresarial	Unidad de medida	2021	2022	2023	2024
Cantidad de Préstamos	#	2.551	2.743	1.469	1.592
Montos Desembolsado	COP	\$4.313.557	\$4.695.991	\$3.366.553	\$4.526.582

\*Cifras en millones de pesos  
\* Incluye Novaciones

**Gráfica:** Número y monto de los préstamos por segmento



Se observó una mejora significativa en la tendencia de los préstamos empresariales en 2024, tanto en el número de créditos aprobados, como en los montos desembolsados, lo que establece una base sólida para el crecimiento futuro y la recuperación proyectada.





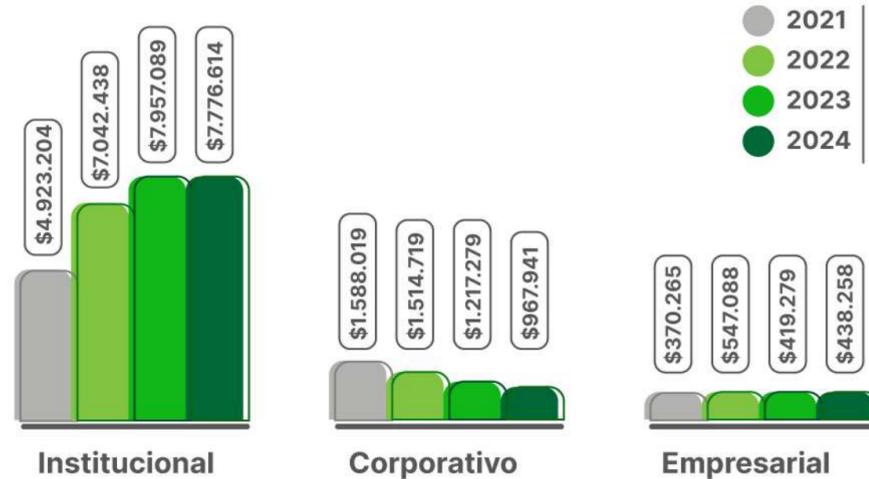
### 3.2.2. Captación Banca Empresarial

#### Saldos de Captación Banca Empresarial

Captación Banca Empresarial	2021	2022	2023	2024
Institucional	\$4.923.204	\$7.042.438	\$7.957.089	\$7.776.614
Corporativo	\$1.588.019	\$1.514.719	\$1.217.279	\$967.941
Empresarial	\$370.265	\$547.088	\$419.279	\$438.258
<b>Total</b>	<b>\$6.881.489</b>	<b>\$9.104.246</b>	<b>\$9.593.648</b>	<b>\$9.182.813</b>

\*Cifras en miles de pesos

#### Gráfica: Captación Banca Empresarial



En 2024, se trabajó de manera continua en la mejora de productos y servicios, incluyendo la creación de nuevas clases de cuentas, el relanzamiento de servicios como cheques especiales, y la optimización de canales de información. Estas acciones contribuyeron a fortalecer la oferta de valor sectorial y mejorar la competitividad frente a los clientes.



### 3.2.3. Cash Management

En línea con la estrategia institucional, se dio especial atención al crecimiento transaccional en el segmento Banca Empresas, que representa un 74% del total del fondeo del Banco, con \$16.3 billones de un total de \$22.2 billones.

Durante 2024, el Banco Popular estableció criterios estratégicos claros que resultaron en la mejora de los tiempos de implementación de convenios de recaudos y pagos, fortaleciendo la relación comercial con los clientes. Además, se promovieron productos de recaudo digital como parte de la transformación digital del Banco.

#### Información transaccional clientes Cash Management

Descripción	2021	2022	2023	2024
Servicios Cash, recaudos y pagos	\$11.632.165	\$22.858.752	\$26.907.274	\$22.228.505
Recaudos	\$9.368.286	\$22.051.399	\$26.224.105	\$21.558.018
Pagos	\$2.263.879	\$807.353	\$683.169	\$670.487

\*Cifras en millones de pesos

Estas acciones permitieron una mejora significativa en los tiempos de implementación de convenios de recaudos y pagos con clientes empresariales, fortaleciendo la oferta de valor del Banco y consolidando el relacionamiento comercial. En paralelo, El Banco ha continuado impulsando la implementación de productos de recaudo digital, facilitando la transaccionalidad y asegurando un proceso ágil y seguro para los clientes objetivo.

Como parte del Grupo Aval, se introdujo la pasarela de pagos **Aval Pay** y **el código QR comercios**, como alternativas de recaudo, ofreciendo múltiples opciones de medios de pago. Esta iniciativa contribuye a diversificar y enriquecer el portafolio de servicios del Banco.

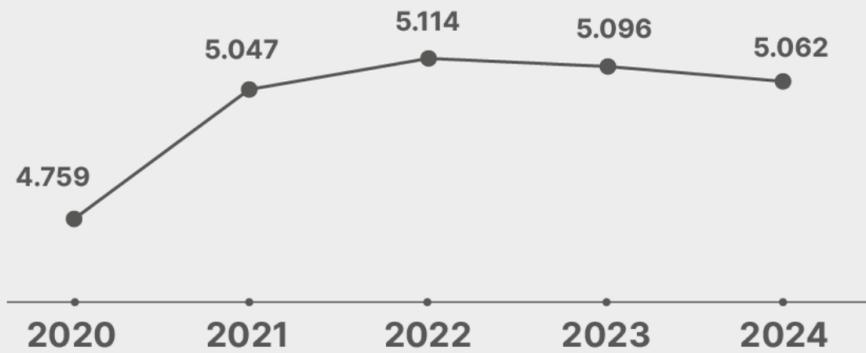
El desempeño de estas acciones refleja el impacto positivo de las iniciativas implementadas y reafirma el compromiso del Banco Popular con la mejora continua, así como con la competitividad en el mercado financiero.

La gestión de la Banca Empresarial ha sido una prioridad clave durante 2024. Se han identificado diversas oportunidades de mejora que favorecen tanto el crecimiento sostenido del segmento y como la fidelización de los clientes empresariales. A través de la implementación de estrategias enfocadas en satisfacer las necesidades específicas de cada sector, se busca mejorar la satisfacción de los clientes y fortalecer su lealtad hacia el Banco.

### 3.2.4. Canales físicos y digitales para empresas

En el frente de canales, el portal empresarial se ha consolidado como el principal canal transaccional para los clientes empresariales, gracias a la acelerada adopción digital, que impulsó el uso de canales virtuales para realizar todo tipo de operaciones. Este portal ofrece acceso rápido, oportuno y seguro a un completo portafolio de productos y servicios, desde cualquier lugar.

Gráfica: Portal Empresarial - Cantidad clientes vinculados año

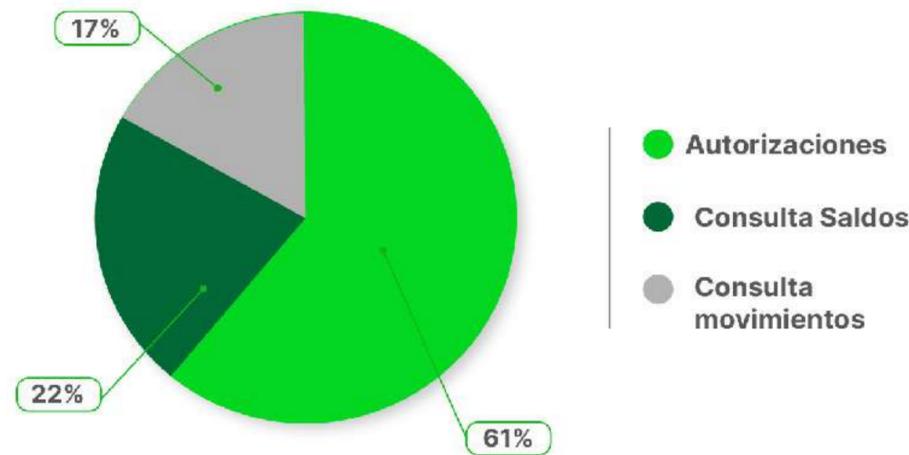


- El servicio monetario más utilizado en el canal generó más de cinco millones cuatrocientos sesenta y ocho mil transacciones, siendo el servicio más relevante la carga de archivos de pagos, por el cual se realizan los procesamientos masivos de nómina, proveedores y traslados.
- El total de las transacciones realizadas en servicios monetarios a través del canal movilizó más de \$ 78 billones, durante el año.
- La tasa de uso del canal alcanzó un 93%.
- El porcentaje de clientes digitales creció hasta un 72%.

Adicionalmente, se lanzó la Banca Móvil Empresarial, consolidándose como un canal digital diseñado para complementar la experiencia de los clientes empresariales. A través de esta aplicación, los clientes pueden acceder de manera sencilla al portafolio de productos y servicios. Actualmente, la aplicación incluye funcionalidades como Consultas y Autorizaciones, lo que permite gestionar las finanzas empresariales de forma ágil y segura desde cualquier lugar.

En esta aplicación, también se ha dado un paso importante en la migración del token físico al token digital, un nuevo servicio que se encuentra en producción, desde mayo de 2024. Esta innovación garantiza una banca más eficiente, segura y alineada con las necesidades del mercado, ofreciendo una mejor experiencia para los clientes.

Gráfica. Portal Empresarial – Uso de servicios



Adicionalmente al canal empresarial y a la Banca Móvil, durante el 2024, las implementaciones de Webservice registraron más de 700.000 transacciones de recaudo, contribuyendo de manera significativa a la fidelización de clientes y al apoyo eficiente del portafolio de *Cash Management*. A lo largo del año, el canal ha fortalecido sus procesos de implementación, proporcionando

información en línea de manera ágil y actualizada sobre la consulta y notificación de las transacciones de recaudo a los clientes con convenio.

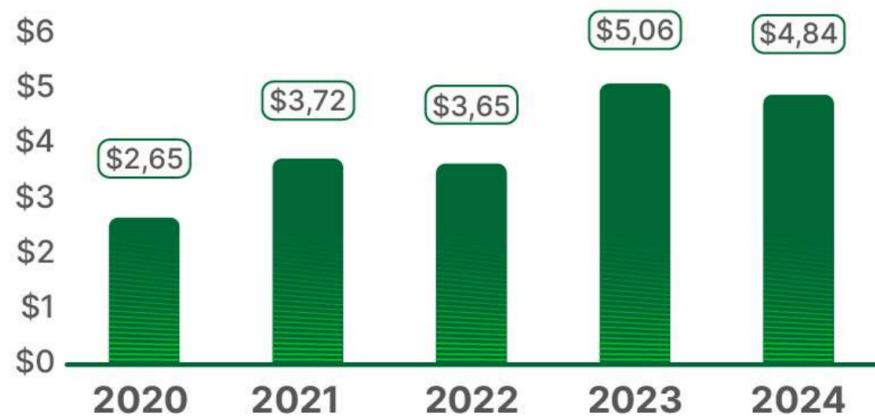


### 3.2.5. Servicio de Recaudo Empresarial

El recaudo de impuestos continúa siendo un eje fundamental para la estrategia de captación del Banco, especialmente en los segmentos Gobierno y Empresariales. Los impuestos de Renta, IVA y Retención en la Fuente representaron el 90% del total de los recaudos en 2024.

#### Recaudo de Impuestos

Gráfica. Recaudo Anual de Impuestos



\*Cifras en billones de pesos

Estos impuestos representan el principal motor de recaudo del Banco, con corte a diciembre de 2024, el 62% corresponde al segmento Gobierno y el restante está distribuido en los diferentes segmentos. Este resultado se ha logrado gracias a la implementación de diversas estrategias, tales como: Impuesto Compensado,

publicidad focalizada en los Grandes Contribuyentes a través de diversos medios de comunicación, campañas comerciales y la creación de herramientas que permiten al equipo comercial focalizar su gestión en los clientes con mayores oportunidades.

Asimismo, en desarrollo de producto, se realizaron mejoras operativas en el reporte de Impuestos Departamentales y Municipales, y se habilitó la opción de recibir pagos mixtos para los Impuestos Nacionales.



### 3.3. Banca Gobierno

En 2024, un año marcado por la toma de posesión de 1.133 nuevos alcaldes y gobernadores, se dio inicio a un nuevo ciclo de gobiernos territoriales que estructuraron sus planes de gobierno para el periodo 2024 - 2027. Este fue un momento clave para el Banco Popular, que continuó brindando su apoyo a los gobiernos locales, facilitando la financiación de proyectos de inversión y asegurando una gestión segura y rentable de sus excedentes de liquidez. Además, gracias a su oferta de valor, el profundo conocimiento de los ecosistemas gubernamentales y la sólida trayectoria en el Segmento de Gobierno, el Banco Popular siguió consolidándose como un aliado estratégico de las Entidades Territoriales y sus entidades descentralizadas, contribuyendo activamente a la ejecución de políticas públicas, centradas en el bienestar de los habitantes de cada región.

Durante 2024, la banca de gobierno logró un acercamiento estratégico con alcaldes y gobernadores mediante un intenso relacionamiento comercial en diversos escenarios y eventos convocados por el Gobierno Nacional. Este enfoque se sustentó en el Sistema Integrado de Gobierno - SIG, que proporcionó un conocimiento integral de la información financiera y fiscal, además de ofrecer una visión detallada del ecosistema de las Entidades Territoriales. Este marco permitió implementar el Plan de Regionalización, que tuvo como objetivo acercar soluciones operativas y de inversión a las entidades, especialmente en lo relativo a la gestión del pasivo.

A lo largo del año, se lograron sinergias que promovieron una mayor presencia comercial y atención personalizada a los clientes del segmento Gobierno en toda la red de oficinas a nivel nacional. El enfoque se centró en las Entidades Territoriales con las que ya

se tenía presencia, así como en prospectos donde existe interés en llevar nuestra oferta de valor. Esta estrategia permitió incrementar la participación del Banco, reflejándose en un aumento de los saldos de captación, la identificación de nuevas oportunidades de negocio y la activación y profundización de relaciones con clientes del segmento.

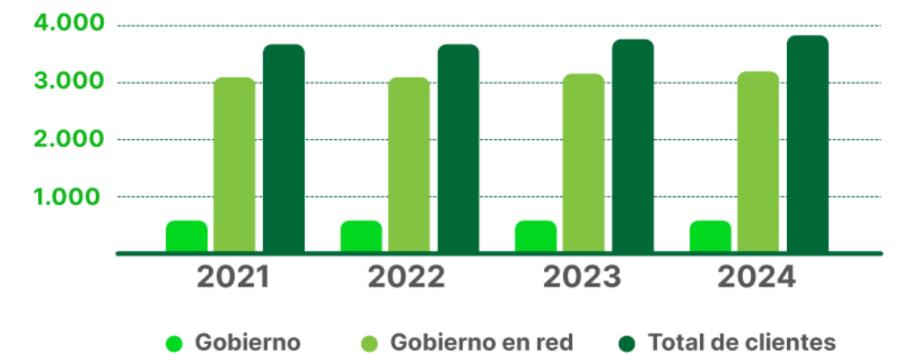
Para 2025, teniendo en cuenta que será el segundo año de las administraciones locales y la consolidación de los planes de desarrollo, el Banco continuará fortaleciendo su presencia en las Entidades Territoriales de categoría Especial 1, 2 y 3. En estas entidades se ha identificado un gran potencial en la captación de recursos operativos, a través de convenios de recaudo y pagos, así como en la colocación de fondos destinados a proyectos de inversión, lo que nos permitirá seguir consolidando nuestra posición en el sector.

#### 3.3.1. Clientes Banca Gobierno

##### Clientes Banca Gobierno

Clientes Atendidos Banca Gobierno	Unidad de medida	2021	2022	2023	2024
Gobierno	#	590	589	586	610
Gobierno en red	#	3.068	3.057	3.144	3.177
Total clientes	#	3.658	3.646	3.730	3.787

Gráfica. Número Clientes Banca Gobierno



El segmento de Gobierno, en línea con la estrategia del Banco, ha mostrado un dinamismo notable en la activación de clientes del sector público, tanto de Entidades Territoriales como de entidades descentralizadas, atendidas por nuestra red de oficinas. Este proceso ha sido monitoreado mensualmente, asegurando un seguimiento constante de la vinculación de nuevos clientes, tal como se refleja en el gráfico anterior.

La implementación y ejecución del Plan de Regionalización ha sido clave para fomentar un mayor relacionamiento con clientes activos e inactivos, así como en la identificación y gestión de nuevos prospectos. Esta estrategia ha permitido consolidar relaciones comerciales más sólidas y diversificar las oportunidades de negocio en el segmento gubernamental.

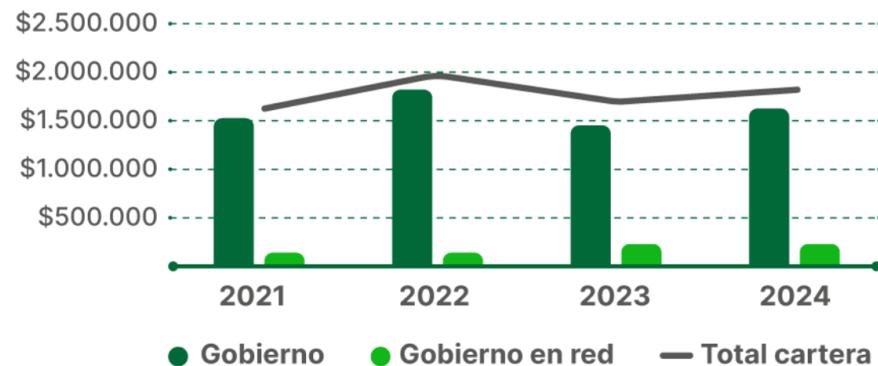
### 3.3.2. Cartera Banca Gobierno

#### Cartera total Banca Gobierno

Cartera total Banca Gobierno	2021	2022	2023	2024
Gobierno	\$1.490.342	\$1.807.860	\$1.443.196	\$1.606.591
Gobierno en red	\$150.115	\$157.549	\$229.505	\$226.431
<b>Total cartera</b>	<b>\$1.640.457</b>	<b>\$1.965.409</b>	<b>\$1.672.701</b>	<b>\$1.833.022</b>

\*Cifras en millones de pesos

#### Gráfica. Cartera total Banca Gobierno



En el frente de colocación, el Banco ha realizado un esfuerzo significativo para lograr nuevas operaciones crediticias. Durante 2024, se concretaron transacciones de crédito que permitieron un aumento del saldo de colocación en \$161.000 millones. Este indicador se monitorea de manera semanal mediante el pipeline, con el seguimiento cercano de todos los equipos comerciales a nivel nacional.

El 2024 estuvo marcado por un contexto macroeconómico desafiante, donde se generó una competencia intensa en términos de las tasas ofrecidas por los bancos a los clientes del segmento de gobierno. Para hacer frente a esta situación, el Banco continuó con el desarrollo de los ecosistemas territoriales, que formaron parte de la estrategia de Regionalización a nivel nacional. A través de esta estrategia, no solo se logró un aumento en los depósitos, sino que también se llevó a cabo un análisis detallado de más de 287 planes de cuenta, lo que permitió identificar oportunidades clave de negocio en diferentes regiones del país.

### 3.3.3. Captación Banca Gobierno

#### Captación Banca Gobierno

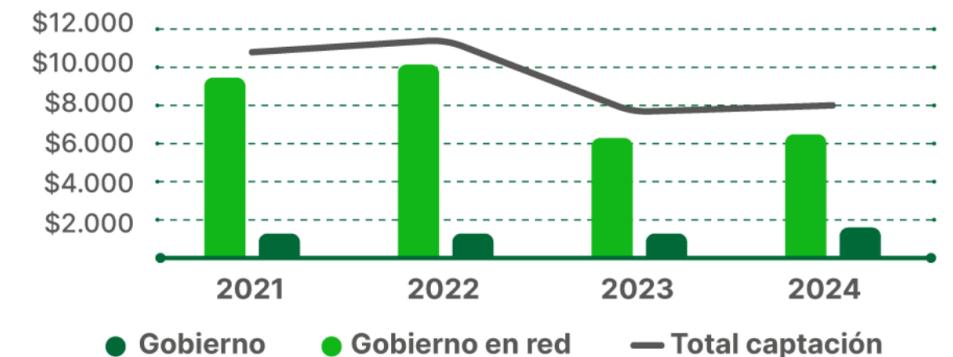
Saldos de Captación Banca Gobierno	2021	2022	2023	2024
Gobierno	\$9.347	\$9.979	\$6.229	\$6.309
Gobierno en red	\$1.319	\$1.411	\$1.455	\$1.677
<b>Total captación</b>	<b>\$10.666</b>	<b>\$11.390</b>	<b>\$7.685</b>	<b>\$7.986</b>

\*Cifras en miles de millones de pesos

El Banco realiza un seguimiento diario de la evolución de los saldos de captación y de las estrategias definidas para cumplir las metas establecidas. En este proceso, se revisa el avance de la implementación de la estrategia de *cash management*, incluyendo el detalle de los nuevos convenios de recaudo y pagos.

En 2024, la tendencia de las tasas de interés tuvo un comportamiento a la baja, derivado de las decisiones de política monetaria del Banco de la República. En este sentido, el segmento se orientó hacia el logro de eficiencias en el costo de fondos, muy alineado con la estrategia del Banco.

#### Gráfica. Saldos de Captación Banca Gobierno



Dentro de la estrategia del plan de regionalización, se hizo un énfasis particular en la identificación de oportunidades de captación a través de productos de *cash management*. Además, se profundizó la oferta de valor con las soluciones proporcionadas por nuestras filiales (Fiduciaria, Alpopular), lo que permitió desarrollar un modelo operativo que garantizó mayores niveles de captación de recursos, priorizando el desarrollo de soluciones transaccionales para nuestros clientes.

### 3.4. Gestión de la 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 positivas en toda su gestión estratégica. La estrategia del Modelo de Experiencia del Cliente impulsa a los equipos de trabajo a movilizar esfuerzos organizacionales, para asegurar la escucha y el conocimiento constante de los segmentos de clientes, identificando oportunidades de mejora, eliminando brechas y transformando las interacciones para honrar la oferta de valor al cliente, a lo largo de todo su ciclo de vida.

En 2024, se continuó con la formación y sensibilización de los equipos mediante el fortalecimiento de la cultura centrada en el cliente. Además, se continuó con la medición de la experiencia y el análisis de la voz del cliente para gestionar la mejora continua a nivel de productos, segmentos y canales. Se realizaron entrenamientos a las áreas que interactúan con los clientes para reforzar sus conocimientos y habilidades.

Para el 2025, se continuará trabajando con un enfoque intenso en la consolidación de una cultura centrada en el cliente, así como en la sensibilización, formación, especialización y habilitación de los equipos, para generar experiencias memorables.

#### 3.4.1. Medición de la satisfacción del cliente

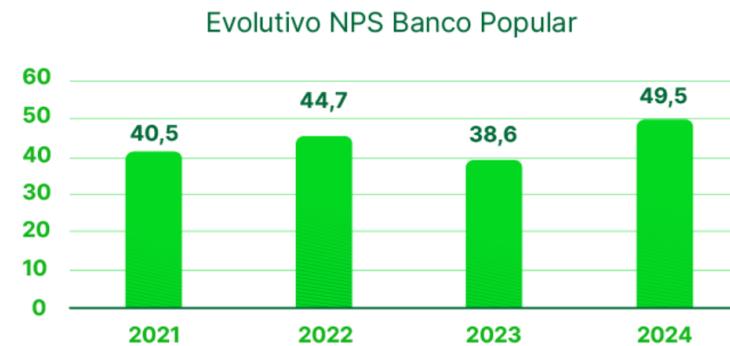
El Modelo “Voz del Cliente” define los lineamientos para la medición, monitoreo, análisis y gestión de los indicadores de experiencia. A partir de la escucha constante, a nivel relacional y transaccional, se trabaja para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Tener una métrica rigurosa de la experiencia del cliente permite conocer los factores que impulsan su satisfacción e insatisfacción, trabajando en la solución y recuperación del servicio.

#### Satisfacción del cliente NPS (Net Promoter Score)

[DJSI 3.6.1]

Satisfacción del cliente	2021	2022	2023	2024
Puntaje Net Promoter Score (NPS)	40,5	44,7	38,6	49,5

Gráfica. Satisfacción de cliente NPS (Net Promoter Score)



El NPS (*Net Promoter Score*) es el indicador con el que se mide el nivel de satisfacción del cliente. En 2024, este indicador presentó una mejora con relación al 2023, a raíz del aumento de los clientes promotores y la disminución de los clientes detractores. Esto ha incrementado el número de clientes que manifiestan su intención de permanecer con el Banco y sienten que sus expectativas han sido superadas.

Entre las principales acciones gestionadas en los últimos años para mejorar la experiencia del cliente se incluyen: la redefinición del portafolio de productos enfocado en

los segmentos objetivo de clientes; la facilidad y simplificación de los procesos de apertura y solicitud de productos a través de canales físicos y digitales; la mejora de los procesos de atención de reclamos, cobranzas y fidelización, y la estabilización de los canales transaccionales.

#### 3.4.2. Gestión de las peticiones, quejas y reclamos (PQRs)

Las peticiones, quejas y reclamos (PQRs) constituyen una fuente fundamental y determinante en el modelo de servicio del Banco, el cual se caracteriza por su enfoque centrado en el cliente y el cumplimiento de las promesas realizadas.

La gestión de las PQRs permite la identificación de la causa raíz, lo que va más allá de la remediación puntual, generando un diagnóstico continuo que fomenta la colaboración entre las áreas de negocio, operaciones, servicio, tecnología, experiencia y riesgo. Esta sinergia facilita la estructuración de planes tácticos y estructurales destinados a reducir la ocurrencia de PQRs y, en consecuencia, evitar su reiteración, protegiendo así la experiencia del cliente.

Una gestión adecuada de los reclamos tiene un impacto directo en la reducción de la deserción de clientes. Aunque las PQRs representan el momento más complejo dentro del recorrido del cliente, es una oportunidad para fortalecer la relación con ellos, garantizando una experiencia positiva mediante una escucha activa, aclaraciones oportunas, soluciones efectivas y, cuando sea posible, la satisfacción de sus requerimientos.

El Banco ha implementado un modelo integral de gestión de PQRs que incluye múltiples canales de recepción de quejas y reclamos, alineado con las políticas del Sistema de Atención al Cliente (SAC) y con la promesa de ofrecer un servicio de calidad.

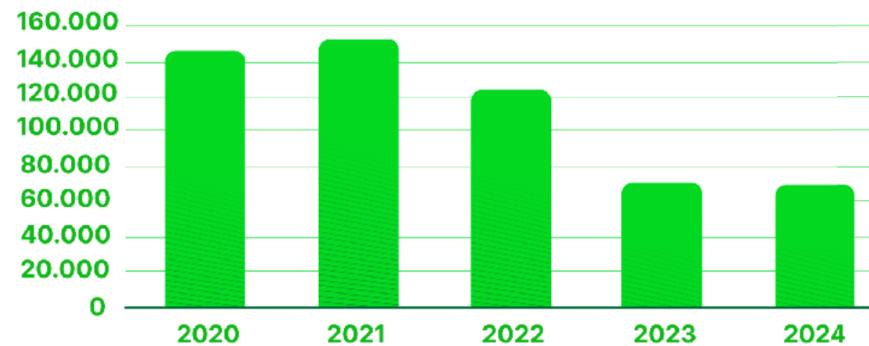
El modelo también incluye un monitoreo constante de todas las etapas de gestión de PQRs, que abarca los escalonamientos hacia áreas especializadas (tercer nivel) y la respuesta final al cliente, con el cierre adecuado del ciclo.

De manera continua, se desarrollan proyectos de mejora para optimizar este modelo de gestión, y para el 2025 se tiene prevista la implementación de un proyecto orientado a reducir los tiempos de respuesta y fomentar la autogestión.

**Número de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQRs**

Número de PQRs	2020	2021	2022	2023	2024
Total	145.469	150.982	122.993	70.842	68.390

**Gráfica. Número de Peticiones, Quejas y Reclamos**



Como parte de los indicadores estratégicos del Banco, se monitorean y gestionan los siguientes KPIs: cantidad de PQRs, reincidencias y resolutivez en el primer contacto. En el ámbito táctico de la operación, se supervisan indicadores relacionados con la oportunidad en los cierres, la calidad de las respuestas, el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con las

áreas internas, la maduración de inventarios, así como la gestión de casos próximos a vencer o prorrogados.

Entre las actividades más destacadas, con un enfoque en la reducción del número de quejas, se destacan esfuerzos coordinados con las áreas de tecnología para identificar brechas y reducir las caídas e incidentes que generan quejas masivas. Además, se impulsaron iniciativas de educación financiera para prevenir que los clientes sean víctimas de ingeniería social y fraudes. También se llevaron a cabo mejoras en las herramientas de prevención y alertamiento.

Como parte de la estrategia, se incluyó un mayor número de productos en las herramientas de conciliación, lo que ha permitido agilizar la resolución de casos y abordar proactivamente inconsistencias. Adicionalmente, se implementaron soluciones básicas de automatización robótica en algunos procesos y se fortalecieron los modelos de decisión, para contribuir a la resolución rápida de eventos. Mediante políticas, se consiguió agilizar los tiempos de resolución en los primeros niveles de atención, así como los reintegros en casos de transacciones no reconocidas, que fueron favorables al cliente.

A nivel táctico, el análisis de la reincidencia ha sido clave para implementar mejoras. El seguimiento y monitoreo continuo propició un control efectivo sobre los inventarios y la maduración de casos, permitiendo tomar acciones para brindar soluciones en el primer nivel de atención, optimizar tiempos de respuesta y reducir la reincidencia. Asimismo, se incorporaron los resultados de los indicadores de calidad y excelencia operativa transversal en las evaluaciones de desempeño del equipo encargado de la resolución de casos.



Las prórrogas de los reclamos son monitoreadas y aprobadas únicamente en aquellos casos que requieren un mayor tiempo para la investigación, como en situaciones de presuntos fraudes, suplantaciones, ajustes transaccionales o incidencias que demandan más tiempo para su resolución. Este indicador es gestionado y supervisado de manera diaria, asegurando que se tomen las decisiones pertinentes y se mantenga el control sobre los tiempos de respuesta y cierre de casos.

**Reclamaciones recibidas y resueltas relacionadas con el manejo de datos personales.**  
 [DJSI 3.1.3, 1.5.6] [GRI 418-1] [GRI 2-25]

Reclamaciones por manejo de datos personales	Recibidas	Resueltas	Porcentaje Reclamaciones resueltas
2023	620	620	100%
2024	772	772	100%

El modelo de gestión de PQRs incluye indicadores de oportunidad y calidad. A través de tableros de control, se monitorean diariamente las desviaciones, priorizando los casos que involucran tipologías relacionadas con datos personales. De esta forma, se asegura el cumplimiento de los tiempos establecidos en los niveles de servicio, involucrando las áreas pertinentes en la resolución de estos casos, cuando sea necesario.

El seguimiento de estas reclamaciones requiere el cumplimiento estricto de los acuerdos de niveles de servicio, garantizando que se respeten los plazos establecidos y que la atención proporcionada cumpla con los estándares de calidad.

Durante el 2024, no se registraron evidencias ni reportes de situaciones que pudieran clasificarse como filtraciones de datos. Como resultado, no se produjo ninguna afectación a los titulares de cuentas individuales debido a filtraciones de datos personales.

**Política de Privacidad: Sistemas/Procedimientos**  
 [DJSI 3.7.1]

El Banco Popular ha implementado una política de privacidad y protección de datos personales conforme a los requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012. Además, se cuenta con una política interna de privacidad que está documentada y publicada dentro de la organización, la cual establece procesos y procedimientos para garantizar el tratamiento adecuado de los datos personales de los titulares, incluyendo clientes, usuarios, colaboradores, accionistas y ciertos proveedores.

Los roles y responsabilidades en torno a la protección de datos están claramente definidos e incluyen aspectos como: la figura del Oficial de Protección de Datos Personales, las áreas encargadas de la privacidad y protección de datos, el apoyo jurídico para la implementación de la normativa, el ciclo de vida de los datos y su categorización según diferentes tipologías, el ejercicio de los derechos de los titulares, las transferencias y transmisiones de datos y las comunicaciones con los clientes, a través de los diversos canales definidos por el Banco.

Proactivamente, el Banco ha adoptado las mejores prácticas en cada uno de los procesos internos que involucran datos personales. Además, se realizan evaluaciones de impacto a la privacidad, reportes internos y externos, auditorías a las áreas internas y verificaciones del cumplimiento de la normativa por parte de los terceros, que se consideran críticos en relación con el uso de los datos, sobre los cuales el Banco es responsable. Todas las actividades se orientan a cumplir con las recomendaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la Guía de Responsabilidad Demostrada.

**Información de privacidad del cliente**  
 [DJSI 3.7.2]

El Banco Popular ha implementado un procedimiento para el ejercicio de los derechos de los titulares sobre sus datos personales, el cual está detallado en su Política de Privacidad y Protección de Datos, disponible en su página web, así como en la Autorización General para el Tratamiento de Datos, también accesible en el sitio web. Además, este procedimiento se encuentra publicado en los diversos canales de recolección de datos, tanto en formatos físicos como digitales. Dentro de la organización, se ha establecido un proceso específico para la atención de las solicitudes relacionadas con los datos personales, clasificadas en las siguientes categorías:

- Actualización o rectificación de datos de contacto.
- Solicitud de exclusión de campañas comerciales.
- Solicitud de supresión de datos.
- Solicitud de información sobre el uso de los datos personales.

A través de los medios mencionados, también se han difundido los distintos canales habilitados para que los titulares puedan ponerse en contacto con el Banco.

Los datos de los clientes activos, desvinculados o inactivos, se conservan durante el período necesario para el tratamiento de los datos, en función de un interés legítimo de las partes involucradas o porque exista un contrato bancario, que deba permanecer activo.

En relación con las causales anteriores, existen casos en los que los datos personales son almacenados hasta por cinco (5) años, conforme a lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, salvo que se reciba una solicitud expresa de supresión por parte de los titulares.

### 3.4.3. Estrategia de Educación Financiera

La Estrategia de Educación Financiera del Banco Popular es el pilar fundamental para fortalecer el conocimiento de sus clientes y usuarios, generando conciencia y confianza en la adquisición de los servicios bancarios, contribuyendo a su bienestar financiero y al de sus familias. Desde el Banco se gestionan programas de educación e inclusión financiera, que fomentan una relación de confianza, basada en el conocimiento y el uso consciente de las finanzas para sus grupos de interés.

Banco Popular ejecuta su estrategia de educación financiera bajo el marco de las políticas y lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), asegurando que todas las acciones estén alineadas con las mejores prácticas del sector financiero.

En 2024, el Banco rediseñó su programa de educación financiera, incorporando un enfoque especial hacia el adulto mayor, con el objetivo de atender sus necesidades específicas y mejorar su seguridad y autonomía financiera. Bajo este enfoque, el programa se apoya en cuatro líneas de trabajo:

<p><b>1</b> </p> <p><b>Entrenamiento de los Embajadores de Bienestar Financiero.</b></p>	<p><b>2</b> </p> <p><b>Educación Financiera en Redes Sociales.</b></p>
<p><b>3</b> </p> <p><b>Talleres presenciales de Bienestar Financiero.</b></p>	<p><b>4</b> </p> <p><b>Educación financiera en página web.</b></p>

#### 1. Entrenamiento de Embajadores de Bienestar Financiero

A través del programa “Embajadores de Bienestar Financiero”, se capacitaron a 692 colaboradores: 183 gerentes y 509 asesores de la red comercial, para desarrollar habilidades a nivel nacional y así transmitir el conocimiento y herramientas de finanzas personales, a los clientes y usuarios.

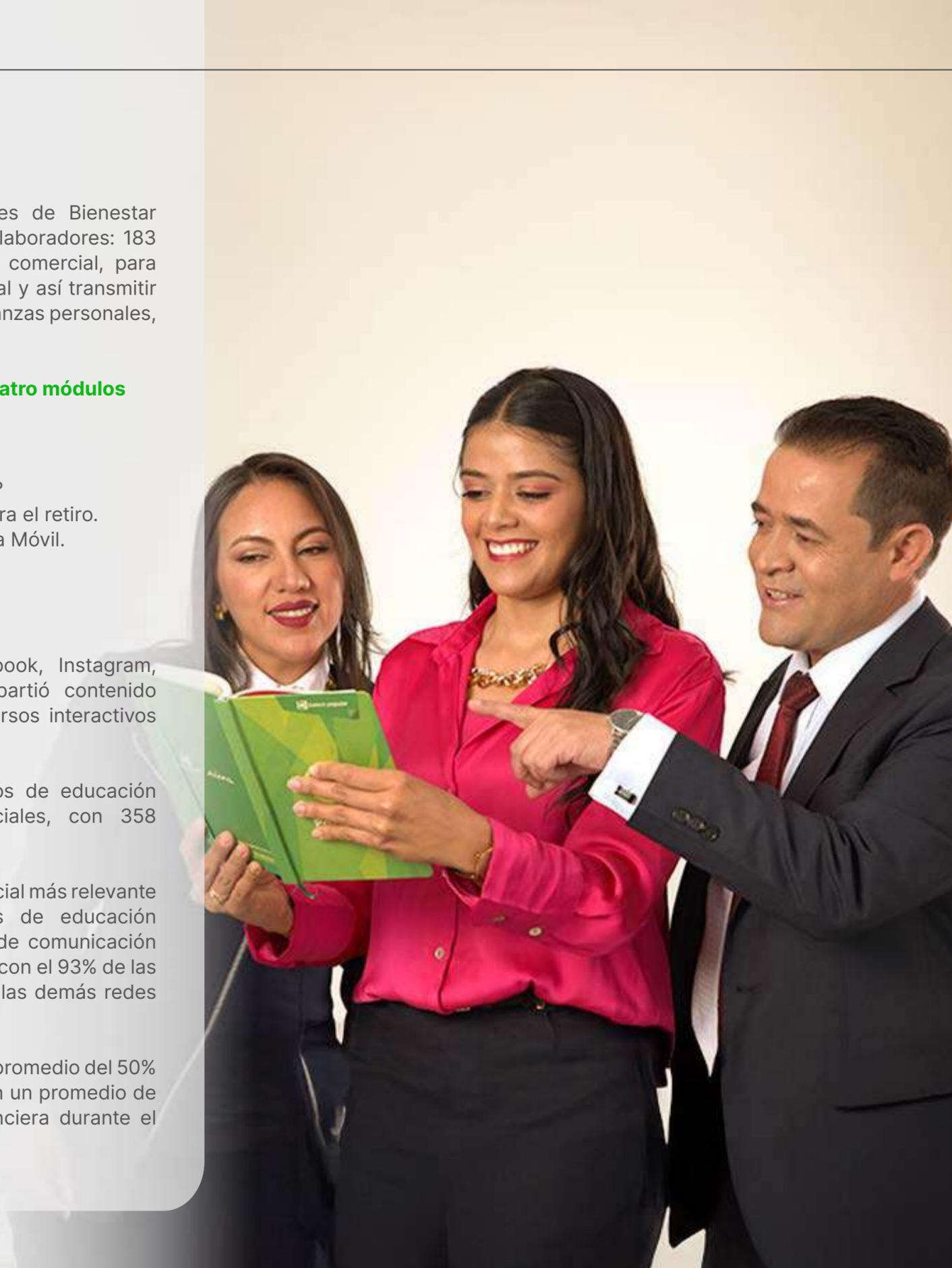
##### El programa de formación incluye cuatro módulos básicos:

- ¿Qué es el bienestar financiero?
- ¿Cómo gestionar el perfil crediticio?
- El ahorro con propósito y ahorro para el retiro.
- Conviértete en un experto en Banca Móvil.

#### 2. Educación Financiera en Redes Sociales

Utilizando plataformas como Facebook, Instagram, X y LinkedIn, Banco Popular compartió contenido educativo, consejos prácticos y recursos interactivos sobre bienestar financiero.

- Se rediseñó la parrilla de contenidos de educación financiera a través de redes sociales, con 358 publicaciones durante el año.
- Facebook se consolidó como la red social más relevante para la publicación de contenidos de educación financiera, siendo el principal canal de comunicación para el segmento de adultos mayores con el 93% de las visualizaciones, en comparación con las demás redes sociales.
- En Facebook, se destacó un aumento promedio del 50% en las visualizaciones (>300.000), con un promedio de 73 publicaciones de educación financiera durante el año.



### 3. Talleres presenciales

Los talleres presenciales fueron una herramienta clave en la estrategia de educación financiera del Banco Popular, permitiendo que los clientes participaran e interactuaran con expertos en diferentes temas, resolviendo dudas y aprendiendo sobre planeación financiera, ahorro para el retiro, inversión y uso responsable de productos bancarios.

Durante 2024, se realizaron cerca de 75 talleres presenciales, con una asistencia aproximada de hasta 6.000 personas a nivel nacional, garantizando un impacto significativo en los segmentos atendidos.

Finalmente, el programa de educación financiera se centró en fomentar la responsabilidad financiera, brindando información y prácticas efectivas sobre el acceso y uso de los servicios y productos, mediante un lenguaje sencillo y cercano, principalmente para los adultos mayores.

### 4. Educación financiera en página web

Se desarrolló un nuevo portal web en alianza con Visa y tiene como principal propósito habilitar una malla de contenidos de educación financiera para clientes y usuarios. Los siguientes módulos en el portal de Finanzas Prácticas están enfocados en Planificar, Aprender y Practicar con herramientas como simuladores y plantillas propias, para organizar las finanzas personales.

### Participantes en Educación Financiera [FN-CB-240a.4]

La medición de la participación de clientes en el programa de educación financiera de Banco Popular se lleva a cabo a través de diversas metodologías que permiten evaluar el alcance y la efectividad de la estrategia.

**Gráfica.** Número de participantes en actividades de educación financiera.



### 3.5. Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i)

La Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) es un pilar clave para la transformación digital del Banco Popular, permitiendo la mejora de la experiencia del cliente, la optimización de operaciones y la modernización de su infraestructura tecnológica. A través de iniciativas estratégicas, el Banco implementa soluciones innovadoras que refuerzan la inclusión financiera, agilizan procesos y garantizan una mayor seguridad y personalización en los servicios.

La gestión de I+D+i se lleva a cabo a través del programa de transformación, el cual está alineado con la estrategia corporativa de ADL y cuenta con la aprobación de la Alta Gerencia. Con un enfoque centrado en el cliente, el Banco continúa fortaleciendo su propuesta de valor para sus segmentos, con el objetivo de ofrecer soluciones innovadoras, accesibles y sostenibles.

Durante 2024, la estrategia de I+D+i del Banco se concentró en mejorar la inclusión y la experiencia del cliente, logrando avances significativos en la colocación de productos y la digitalización de procesos.

Entre los principales logros, se destacan las mejoras en la experiencia de usuario (UX), así como el lanzamiento de la Tarjeta Posible, una iniciativa orientada a la inclusión financiera de los adultos mayores. También sobresale el crecimiento en la autogestión de cuentas de ahorro, con una notable mejora en la conversión.

Además, se habilitó el botón PSE para el fondeo de cuentas de ahorro, facilitando el acceso a los servicios financieros.

Otro logro destacado fue la implementación del consejero AVAL en la Banca Móvil, un canal basado en un agente de *software* de inteligencia artificial, que construye una relación de confianza con el usuario y, aprovechando la información disponible, ofrece consejos sobre oportunidades financieras relevantes para alcanzar las metas económicas de cada cliente. Además, se realizaron mejoras en el proceso de enrolamiento biométrico en los canales digitales.

El compromiso del Banco con la inclusión financiera y las soluciones para la economía plateada fue reconocido a nivel internacional. El Banco Popular, junto con Aval Digital Lab (ADL), recibió un galardón por parte del Laboratorio del Banco Interamericano de Desarrollo y la Agencia de Cooperación Alemana, por haber diseñado una solución que combina componentes físicos y digitales (*Phygital*), orientada a atender las necesidades del segmento 50+. Esta solución integra canales físicos y digitales con acompañamiento en trámites digitales, brindando una atención personalizada y accesible para este grupo.



Las prioridades de gestión para 2025 se centran en continuar avanzando en la transformación digital del Banco Popular, asegurando que nuestras capacidades tecnológicas estén alineadas con las necesidades del mercado y las expectativas de nuestros clientes. En este sentido, algunos de los principales retos incluyen la optimización de nuestra arquitectura digital, la aceleración de la adopción de la nube, y la integración de soluciones innovadoras que permitan mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del usuario. Además, la gestión de la deuda técnica y la creación de nuevas capacidades digitales será un aspecto clave para garantizar la sostenibilidad y escalabilidad de los sistemas.

Otras oportunidades de innovación se centran en la exploración de experiencia de segmentos clave, como el segmento *silver*, el fortalecimiento del ecosistema digital y la optimización del aseguramiento de valor. Con un enfoque en el cliente en el centro, el Banco continuará desarrollando propuestas alineadas a sus necesidades, garantizando una mayor accesibilidad, eficiencia y generación de valor en cada interacción.



### 3.5.1. Estrategia y formación de capacidades de transformación digital e innovación

El Banco Popular está comprometido con una transformación digital que impulse sus procesos y servicios. Las estrategias incluyen la migración progresiva a la nube, lo cual permitirá mejorar la agilidad, escalabilidad y eficiencia operativa.

Además, se están implementando políticas centradas en la optimización de la infraestructura tecnológica, así como en la integración de plataformas digitales que mejoren la experiencia de nuestros clientes 50+.

La adopción de metodologías ágiles y el fomento de una cultura de mejora continua son fundamentales para mantener al Banco a la vanguardia de la tecnología.

A través de un modelo de gobernanza ágil, las iniciativas digitales son abordadas desde diferentes líneas de negocio, asegurando su alineación con las necesidades del mercado y los objetivos estratégicos. La Alta Gerencia juega un papel clave en la aprobación y priorización de proyectos, garantizando que cada innovación genere impacto real en la estrategia corporativa y en la dirección de la entidad.

#### Capacitaciones en temas de transformación digital e innovación

El Banco ha desarrollado un plan integral de formación en Transformación Digital e Innovación, alineado con la creación de los grupos Clan TI y Clan de Personas, con el fin de desarrollar las capacidades digitales y de innovación de sus colaboradores, así como fortalecer competencias en metodologías ágiles, liderazgo y priorización por valor. Se han implementado entrenamientos en áreas clave como Scrum, priorización, aseguramiento de valor, desarrollo de nuevos productos, entre otras prácticas. Además, se han establecido programas en liderazgo y gestión del cambio para apoyar la adaptación a nuevos modelos de trabajo.

De manera adicional, se ha incorporado un proceso continuo de evaluación de roles para identificar oportunidades de mejora y diseñar rutas de aprendizaje personalizadas. Estas acciones aseguran que los equipos cuenten con las herramientas necesarias para operar bajo un modelo ágil, impulsar la innovación y maximizar la generación de valor dentro de la organización.



### 3.5.2. Iniciativas y tecnologías implementadas

El Banco Popular está incorporando nuevas tecnologías como parte de su estrategia de transformación digital. En el ámbito de la arquitectura digital, el Banco se encuentra en proceso de adopción de la nube, lo que permite una infraestructura más ágil y eficiente. Además, la integración de tecnologías como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la automatización de procesos a través de herramientas de RPA (Automatización Robótica de Procesos) están siendo implementadas para mejorar la eficiencia de los procesos internos.

De igual manera, se están incorporando plataformas de *low-code* y *no-code*, lo que facilita la creación de soluciones digitales de manera más rápida y accesible. Este enfoque permite que diferentes áreas del Banco sean más autónomas en el desarrollo de sus necesidades tecnológicas, favoreciendo la agilidad y la innovación en sus operaciones.

## Mecanismos de Open Data

El concepto de Finanzas Abiertas es una tendencia del mercado orientada a la apertura de la información de los clientes hacia terceros, mediante el intercambio de datos, con el fin de mejorar la oferta de productos y servicios financieros (*OpenFinance*) y, en el futuro, abarcar cualquier tipo de sector (*OpenData*).

Este modelo busca promover la inclusión, la innovación y la competencia en el sistema financiero.

El Banco Popular ha estado trabajando en varios frentes para no solo cumplir con la normatividad asociada, sino también para convertir esta tendencia en una oportunidad que posicione al Banco como un actor relevante en el sector.

### 1 Participación activa en la formalización del marco regulatorio de Finanzas Abiertas:

El Banco se ha involucrado en temáticas claves como la estandarización de datos y servicios, gobernanza, y esquemas de seguimiento, con el fin de cumplir con los estándares regulatorios establecidos.

### 3 Habilitación de servicios para el consumo de información:

El Banco ha trabajado en habilitar servicios para gestionar las autorizaciones de los clientes (gestión de consentimientos), lo que facilita el acceso a datos bajo el consentimiento explícito de los mismos.

### 2 Refinamiento de casos de uso:

Se han refinado los casos de uso a implementar, basados en el estándar inicial definido, específicamente en la información transaccional de depósitos a la vista.

### 4 Definición del proceso de intercambio de información:

Se ha definido el proceso de intercambio de información entre las entidades del Grupo Aval, mediante el uso de la plataforma Augusta como *Datalake* Corporativo.





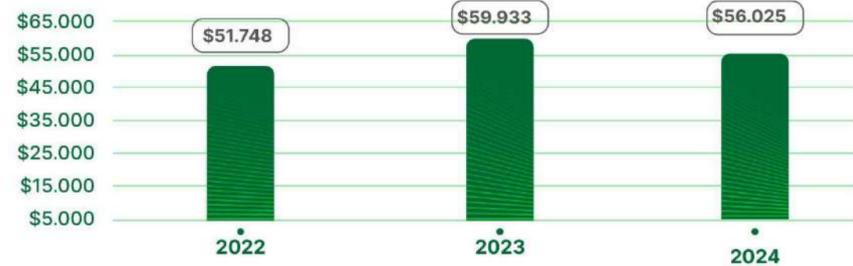
Para 2025, el Banco tiene definido un plan de trabajo que focaliza sus esfuerzos en afinar las estrategias de negocio, al mismo tiempo que completa las capacidades técnicas necesarias, para cumplir con la normativa vigente.

**Inversión en transformación digital e innovación**

Inversión en transformación digital e innovación	2022	2023	2024
Inversión en transformación digital e innovación	\$51.748	\$59.933	\$56.025

\*Cifras expresada en millones de pesos

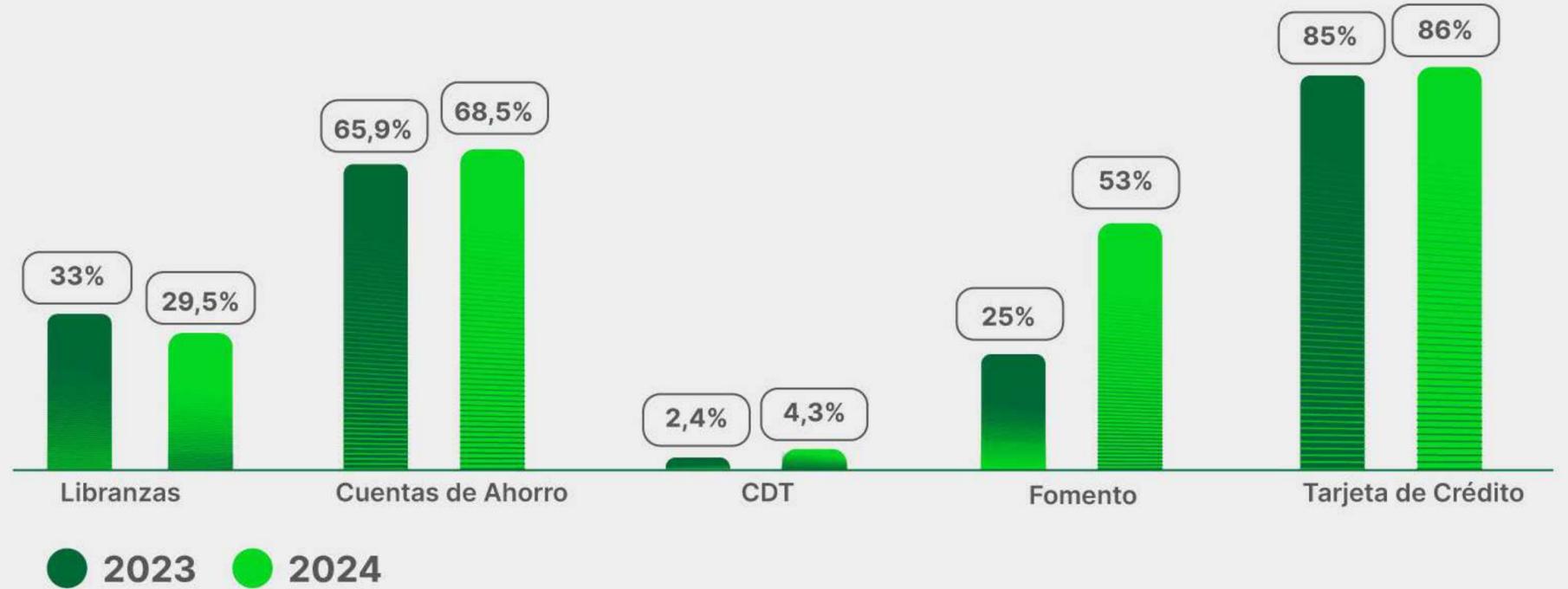
**Gráfica. Inversión en transformación digital e innovación**



**Penetración digital:**

A continuación, se presenta un análisis sobre el uso y la penetración digital de productos como libranzas, cuentas de ahorro, CDTs, fomento y tarjetas de crédito, comparando los periodos de 2023 y 2024.

**Gráfica. Penetración digital**





# 04

## Desempeño de Negocio

---

**|01**  
Sobre Banco Popular

**|02**  
Nuestra Estrategia

**|03**  
Generación de valor  
a la sociedad

**|04**  
Desempeño de Negocio

---

**|05**  
Anexos

# 4 Desempeño del negocio

Este capítulo abarca las cinco principales dimensiones de la gestión al interior de la organización, iniciando con la gestión corporativa, seguido del desempeño económico y la gestión de riesgos. De igual forma, en una segunda sección se detalla la gestión social y ambiental del Banco asociada a sus operaciones y a la relación con sus grupos de interés.

## 4.1. Gestión Corporativa

### 4.1.1. Gobierno Corporativo

**Informe de gobierno corporativo**  
*Periodo Enero-Diciembre de 2024*

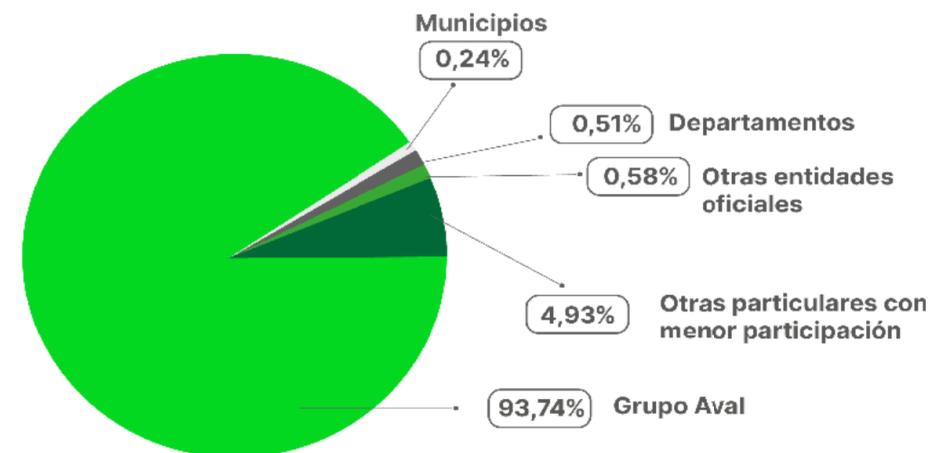
Banco Popular reconoce la importancia del gobierno corporativo como herramienta fundamental en el desarrollo sostenible y generación de valor agregado para sus accionistas y demás grupos de interés. Este informe tiene como propósito brindar información a los inversionistas y al mercado en general, sobre el desarrollo del gobierno corporativo del Banco durante el año 2024. Lo anterior de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto 2555 de 2010, las Circulares Externas 012 de 2022 y 031 de 2021 (emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia), así como las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, contenidas en la Circular Externa 028 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC). Este informe se presenta de forma conjunta entre la Junta Directiva y la Presidente del Banco.

#### **I. Estructura de la propiedad** [Recomendación 33.3] [CE21]

El capital del Banco al cierre del 31 de diciembre de 2024 está representado en un total de 7.725.326.503 acciones ordinarias en circulación, por valor nominal de \$10 cada una; la descripción de la participación accionaria se encuentra ilustrada en el gráfico que a continuación se incorpora. Las acciones ordinarias confieren a su titular, entre otros derechos, el de participar en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas, a votar en ellas y recibir una parte proporcional a su participación accionaria de las utilidades decretadas.

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.

**Gráfica. Participación accionaria Banco Popular**



Los accionistas Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Seguros de Vida Alfa S.A., Seguros Alfa S.A. e Inverprogreso S.A., son entidades que hacen parte del conglomerado financiero aval, ostentando un porcentaje de participación accionaria del 94,5% en el capital social del Banco. Así mismo, el beneficiario real es el doctor Luis Carlos Sarmiento Angulo, quien igualmente es la persona natural matriz del grupo empresarial del cual el Banco hace parte.

Al 31 de diciembre de 2024, el capital social autorizado del Banco es de cien mil millones de pesos M/L (\$100.000.000.000), representado en diez mil millones (10.000.000.000) de acciones ordinarias, por valor nominal de diez pesos M/L (\$10) cada una. El capital suscrito y pagado del Banco asciende a la suma de setenta y siete mil doscientos cincuenta y tres millones doscientos sesenta y cinco mil treinta pesos M/L (\$77.253.265.030), dividido en siete mil setecientos veinticinco millones trescientos veintiséis mil quinientos tres (7.725.326.503) acciones.

Las Acciones del Banco Popular S.A. son ordinarias, nominativas y libremente negociables; se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) según Resolución 1422 del 11 de noviembre de 1993 de la SFC, y también se encuentran inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia - BVC desde el 11 de noviembre de 1993.

Los miembros de la Junta Directiva no son titulares de acciones del Banco Popular, directa ni indirectamente, y no se presentaron durante 2024 negociaciones de acciones en las que formaran parte los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia y demás administradores del Banco.

En el año 2024 no se celebraron acuerdos entre los accionistas del Banco, así como tampoco se registraron acciones propias en poder de la Entidad.

### Desmaterialización de Acciones

En el mes de septiembre de 2024, se perfeccionó la desmaterialización de las acciones ordinarias emitidas por el Banco que se encontraban circulando de forma física, por lo que, a partir del día 23 de septiembre de 2024, las acciones ordinarias del Banco empezaron a circular de forma desmaterializada mediante el sistema de registro y anotación en cuenta que lleva el Depósito Centralizado de Valores Deceval S.A. ("Deceval") y, en consecuencia, los títulos físicos perdieron validez.

### Atención de Accionistas

A través de la página web corporativa del Banco en la pestaña Relación con el Accionista e Inversionista se encuentran los datos de contacto de la Gerencia de gobierno corporativo, como oficina de atención para el accionista e inversionista, con el fin de que estos puedan obtener la resolución de sus inquietudes<sup>1</sup>.

Durante el año 2024, el 62% de las solicitudes de los accionistas correspondieron a certificados de situación accionaria y tributarios, el 19% a liquidación y pago de dividendos, el 5% a traspaso de acciones y el restante a otros conceptos. Todas las solicitudes fueron debidamente atendidas.

<sup>1</sup>CE36 Participación de Accionistas e inversionistas

<sup>2</sup>GRI 2-10 Política de nombramiento y remuneración del máximo órgano de gobierno del Banco Popular

<sup>3</sup>Los miembros de la Junta Directiva no ostentan la calidad de personas expuestas políticamente – PEP, y no son considerados empleados o ejecutivos del Banco.

## II. Estructura de la administración

[CE26] [CE27] [GRI 2-10] [Recomendación 33.3]

### Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada por nueve directores, designados por la Asamblea General de Accionistas, siendo el máximo órgano de administración del Banco, cuya función principal consiste en determinar las políticas generales del Banco, así como aprobar y realizar seguimiento periódico del plan estratégico, de negocios y objetivos de gestión, y velar porque el Presidente, la Alta Gerencia y demás empleados del Banco cumplan y se ajusten a las mencionadas políticas, e igualmente, tiene a su cargo el ejercicio de las demás funciones consagradas en la normatividad vigente, así como las establecidas en los [Estatutos](#) y [Reglamento Interno de la Junta Directiva](#).

### Nombramiento y remuneración

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

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](#), que determina los criterios aplicables a la composición de la Junta Directiva del Banco, incluyendo la idoneidad, perfil profesional y experiencia que debe tener cada uno de los directores<sup>2</sup>, así como el procedimiento de presentación y evaluación de propuestas y candidatos, y las reglas para determinar la remuneración de este estamento.

La Asamblea General de Accionistas reunida el 21 de marzo del 2024 designó a la Junta Directiva actual, mediante propuesta de plancha presentada por el accionista mayoritario Grupo Aval, y aprobó los honorarios a devengar por la asistencia a las sesiones de Junta Directiva y sus Comités de Apoyo, los cuales pueden ser consultados en la pestaña denominada "Relación con el Accionista e Inversionista" en la sección [Asambleas](#).

La SFC autorizó la posesión de los directores designados; los documentos soporte, entre estos, las hojas de vida reposan en los archivos de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Secretaría General del Banco.

Los honorarios de los miembros de la Junta Directiva se pagaron según lo ordenado por la Asamblea General de Accionistas. El monto máximo de honorarios está determinado por el número de reuniones de la Junta Directiva y sus Comités de Apoyo en las que participan cada uno de los directores, multiplicado por el valor de honorarios aprobado por sesión; lo que constituye el costo máximo de la Junta Directiva y único componente retributivo aprobado para dicho órgano, y por tanto no se contempla la posibilidad de que existan sistemas retributivos que incorporen opciones sobre acciones o una retribución variable.

### Conformación de la Junta Directiva<sup>3</sup>

[GRI 2-9] [CE27] [DJSI 1.2.4] [DJSI 1.2.5] [DJSI 1.2.7] [DJSI 1.2.8]

La Junta Directiva del Banco está conformada por personas que cuentan con conocimientos y experiencia relevante en el sector financiero, así como con la idoneidad, profesionalismo, habilidades y competencias necesarias para ejercer sus funciones y asumir las responsabilidades de su cargo, lo cual se alinea con una estructura de gobierno corporativo robusta y sostenible que se fortalece en el tiempo. Así mismo, los perfiles de los miembros de la Junta Directiva se alinean con la estrategia corporativa de la entidad. La siguiente es la conformación de la Junta Directiva del Banco:



Los perfiles de los miembros de Junta Directiva se pueden consultar en el siguiente [enlace](#).

# Skills/Conocimientos

Se resalta que en el 2024, la organización internacional "El Club del 30%", con presencia en Colombia desde el año 2019, cuyo propósito entre otros, es contribuir a aumentar la participación de las mujeres en las Juntas Directivas, otorgó un reconocimiento al Banco Popular por contar dentro de su conformación con la participación de un **33,3%** de mujeres, logrando así avanzar en la equidad de género.

## Género



La Junta Directiva cuenta con diferentes conocimientos específicos, experiencias, competencias gerenciales, administrativas y de dirección en el sector financiero, así como en el sector público y privado, que permiten contribuir de manera integral e interdisciplinaria en el rol de la Junta Directiva, así como en la estrategia del Banco.



## Generacional

Las edades de los Directores se ubican en los siguientes rangos:



## Criterios de DIVERSIDAD

## Antigüedad:

**55,5%**

De los Directores tiene una antigüedad menor a 1 año (5).



## Independencia:

**77,7%**  
De los Directores son independientes (7).

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 Directiva<sup>4</sup>.

### Participación Directores en Juntas Directivas de subordinadas

El doctor Javier Díaz Molina participa como director en la Junta Directiva de Alpopular, entidad subordinada del Banco.

### Desarrollo de reuniones [CE30, CE31] [Recomendación 19.4.]

Durante el año 2024, la Junta Directiva se reunió en forma ordinaria, siguiendo el cronograma y plan de trabajo aprobado por este estamento<sup>5</sup>, e igualmente de forma extraordinaria cuando se requirió tratar temas urgentes y/o relevantes. Se realizaron 32 reuniones, en su mayoría de forma presencial, 28 ordinarias y 4 extraordinarias. 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 con las exigencias normativas o del mercado.

A continuación, se indica el porcentaje de asistencia de cada uno de los directores a las reuniones de Junta Directiva realizadas durante el período de abril a diciembre de 2024:

Mauricio Hernando Amador Andrade	100%
Javier Díaz Molina	100%
Luz Piedad Rugeles Ardila	100%
Diego Fernando Solano Saravia	95%
María Ximena Lombana Villalba	90%
Juan Pablo Zárate Perdomo	100%
Luis Ernesto Mejía Castro	90%
Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna	100%
Natalia Ramirez Carrizosa	95%

<sup>4</sup>[CE29] [Recomendación 16.1.;16.5]

<sup>5</sup>Recomendación 19.1.

<sup>6</sup>CE27 Reglamento del máximo órgano de gobierno del Banco Popular.

<sup>7</sup>GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno del Banco Popular; CE31

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](#)<sup>6</sup>, en el año 2024, hubo *quorum* en todas las reuniones de este estamento. Así mismo, la Junta Directiva realizó la correspondiente autoevaluación<sup>7</sup> anual de su gestión 2024, a través del diligenciamiento del formato establecido para tal fin, bajo la coordinación del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y del Presidente de la Junta Directiva. Una vez obtenidos los resultados de esta, se identificaron oportunidades de mejora en el cumplimiento de las funciones de este órgano social, y se definieron planes de acción para desarrollar durante el 2025.

### Principales informes y aprobaciones [Recomendación 33.3] [GRI 2-12] [CE26]

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, destacando la revisión, aprobación y seguimiento del plan estratégico y de negocios del Banco para el periodo 2024-2026. La elaboración de este plan contó con el respaldo de la firma consultora Boston Consulting Group (BCG), el cual se enmarca en un modelo de negocio enfocado, balance robusto y modelo operativo eficiente. Uno de los principales enfoques comerciales de este plan está relacionado con la economía plateada, buscando responder a las diversas necesidades del segmento de adultos mayores de 50 años.

La Junta Directiva participó activamente en la revisión y aprobación de planes estratégicos relacionados con temas claves, como lo son la atención centrada en el cliente, los productos y servicios ofrecidos por el Banco a sus segmentos objetivos, modelos de rentabilidad, seguimiento y definición del plan de transformación, así como el fortalecimiento del control interno, de la gestión

de activos y pasivos, de operaciones y tecnología, estructura organizacional y la gestión del talento humano. Además, se abordaron asuntos relacionados con los riesgos relevantes identificados, cifras financieras, proyecciones e indicadores. Igualmente, se presentaron ante la Junta Directiva informes sobre el adecuado funcionamiento de los sistemas de gestión de riesgos financieros, no financieros y operacionales. También, se incluyeron informes periódicos de las filiales sobre su gestión, así como presentaciones sobre los proyectos normativos y regulaciones emitidas por la SFC.

Además 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:

- Con ocasión de la emisión de la Circular Externa 008 de 2023, emitida por la SFC, por medio de la cual se sustituyó integralmente el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, correspondiente a las instrucciones en materia del Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas, la Junta Directiva aprobó y/o modificó los siguientes documentos: el Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría, Reglamento del Comité de Ética y Conducta, Políticas de Talento Humano, Política de Información y Comunicación, Política de Evaluación y Reportes del Sistema de Control Interno, así como el Plan Estratégico de Tecnología.
- Los Directores revisaron y aprobaron la Política Corporativa de Pensión y Retiro de los colaboradores de Grupo Aval y sus entidades subordinadas, aplicable al Banco, con el objetivo de establecer un plan de retiro adecuado que permita a los empleados disfrutar de su tiempo de retiro y pensión al finalizar su etapa laboral.

- La Junta Directiva revisó y aprobó ajustes en las políticas y manuales del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC), incluyendo la política de otorgamiento de libranzas para empleados del Banco.
- La Junta Directiva aprobó las actualizaciones propuestas por la administración respecto del Marco de Apetito de Riesgo (MAR), la Declaración de Apetito de Riesgo (DAR), la Política del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), el Reglamento del Comité de Filiales, Política de Gestión de Riesgos Operacionales, la Política de Gestión Riesgo de Mercado (GRM), y la Política de Gestión Riesgo de Liquidez (GRL).
- Aprobó el Reglamento Unificado del Comité de Riesgo Financiero, las políticas de Riesgo de Conductas, Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, Instrumentos y Coberturas, y anexos.
- Aprobó que el Banco se acogiera a la Circular Externa 017 de 2023 emitida por la SFC, e igualmente revisó y aprobó los planes de desacumulación y reconstitución de provisiones contracíclicas presentados por la Administración.
- Aprobó que el Banco se acogiera al beneficio establecido en la Circular Externa 014 de 2024 emitida por la SFC, en relación con la no constitución de provisiones contracíclicas respecto de nuevos desembolsos.
- Aprobó la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, con el objetivo de alinearlos con la “Guía Externa para la Supervisión del Riesgo de Conductas” de la SFC, y Política adoptada por el Banco.
- La Junta Directiva con la aprobación de diferentes documentos, contribuyó con el logro del Banco respecto de la obtención de las certificaciones ISO 37.000 e ISO 37301, así como, la norma técnica colombiana 6671 en compliance penal y ético, convirtiéndose en la primera entidad financiera de América Latina en obtenerlas.

- Durante el periodo evaluado, la Junta Directiva recibió, analizó y realizó las consideraciones frente a los informes y evaluaciones realizadas por el Revisor Fiscal y la Contraloría del Banco. Adicionalmente, la administración presentó los planes de acción correspondientes, sobre los que les realizó seguimiento para verificar su cumplimiento.
- La Junta Directiva realizó el seguimiento respectivo a los informes presentados por parte de las calificadoras de riesgos.

Para incentivar la participación y discusión de los diferentes asuntos por parte de los Directores, se les envió el material pertinente disponible con antelación a la respectiva reunión, para que pudieran conocer y estudiar los asuntos sometidos a su consideración, participar de las discusiones y tomar decisiones informadas.

Para este efecto, este año se implementó un SharePoint o sitio en línea para el envío de información a la Junta Directiva, el cual facilita que la información se reciba de forma más eficiente y oportuna, con acceso permanentemente actualizado sobre el tablero de indicadores estratégicos y de riesgos del Banco. La información suministrada a la Junta Directiva se manejó con la responsabilidad y confidencialidad que esta conlleva.

#### **Asesoramiento y capacitaciones** [Recomendación 33.3] [GRI 2-17]

Durante 2024, los Directores recibieron asesoramiento tanto interno como externo con el objetivo de actualizar y fortalecer tanto sus conocimientos como habilidades en áreas relevantes para el Banco.



Entre las principales formaciones se encuentran las siguientes: (i) teniendo en cuenta los cambios en los miembros de Junta Directiva, se realizó una inducción sobre la hoja de ruta estratégica del Banco, asuntos financieros, gestión de crédito, gestión comercial, talento humano, gestión de riesgos y gobierno corporativo, dirigida por la Administración del Banco; (ii) capacitación sobre el Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB), liderada por Risk de PricewaterhouseCoopers (PwC); (iii) formación en ABAC y SARLAFT, conducida por el doctor Alberto Lozano Vila, Presidente de Infolaft; (iv) capacitación SOX, dirigida por PricewaterhouseCoopers (PwC) Colombia; y (v) una capacitación sobre Grandes Exposiciones, realizada por el Vicepresidente de Riesgos del Banco.

Igualmente, es importante resaltar la participación de 5 Directores en el programa denominado *Certificación ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) para miembros de Juntas Directivas* realizado con el Instituto Colombiano de Gobierno Corporativo, a través de Asobancaria en alianza con IFC (Corporación Financiera Internacional) y la Agencia de Cooperación Suiza. A la fecha seis miembros de la Junta se encuentran certificados en temas ASG, lo que fortalece la visión estratégica de la Junta Directiva en temas de sostenibilidad del Banco.

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

### El presidente de la Junta Directiva

El doctor Luis Ernesto Mejía Castro es el Presidente de la Junta Directiva. Durante el año 2024 promovió que los miembros recibieran la información oportuna y suficiente con antelación a cada reunión; igualmente, tuvo a su cargo la coordinación,

planificación y direccionamiento para el desarrollo del orden del día de las reuniones, liderando los debates, realizando rondas de preguntas y sometiendo a consideración del estamento el asunto, de acuerdo con los órdenes del día definidos. Así mismo, lideró el proceso de autoevaluación anual de los miembros de Junta con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad; y efectuó la revisión y firma de las respectivas actas con el apoyo del Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y 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](#)<sup>8</sup>.

### Secretario de la Junta Directiva

El Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y Secretario General del Banco, ostenta la calidad de Secretario de la Junta Directiva y de sus Comités de Apoyo, en desarrollo de su labor se encargó de realizar la convocatoria a sus integrantes, según el cronograma establecido para las reuniones de dichos estamentos, 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, expidiendo las certificaciones y extractos respectivos.

### Comités de Apoyo de la Junta Directiva [GRI 2-9] [CE27] [CE30]

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

#### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está integrado por 3 miembros de la Junta Directiva, quienes en su mayoría son independientes. El objetivo de este comité es asistir a la Junta Directiva en la evaluación del

Sistema de Control Interno, así como su mejoramiento continuo, para el adecuado cumplimiento de la labor que le corresponde a la Junta Directiva. Los Directores que lo conforman cuentan con los conocimientos y experiencia relacionada con las funciones de este Comité. Durante el año 2024, el Comité de Auditoría desarrolló una comprometida labor con las funciones y responsabilidades a su cargo, las cuales se encuentran descritas con mayor detalle dentro del Informe de la Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría en 2024.

La composición es la siguiente:

Luz Piedad Rugeles Ardila  
**Presidente del Comité**

Diego Solano Saravia

Natalia Ramírez Carrizosa

	<b>Reuniones realizadas:</b>	<b>9</b>
	<b>Porcentaje de asistencia por renglón de los Directores actuales<sup>9</sup>:</b>	<b>100%</b>
	<b>Funciones:</b>	Se encuentran establecidas en el <b>Reglamento de Funcionamiento</b> y en la <b>normativa vigente</b> .

<sup>8</sup>GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno del Banco Popular.

<sup>9</sup>Los Directores fueron designado en la sesión de Junta Directiva del 29 de abril de 2024.

### Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad [Recomendación 18.7] [GRI 2-13]

El Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad del Banco por 3 miembros de la Junta Directiva del Banco, quienes en su mayoría son independientes. El objetivo principal de este comité es asistir a la Junta Directiva en sus funciones de aprobación y supervisión de las políticas, lineamientos y/o procedimientos en materia de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.

Durante 2024, el Comité desarrolló, entre otras, las siguientes actividades:

- Definición y seguimiento al proceso de optimización de los asuntos presentados ante la Junta Directiva, con el propósito de generar eficiencias en el desarrollo de las reuniones, agenda, información presentada, y delegación de algunas funciones a los Comités de apoyo y/o en la Administración, que le permitiera a la Junta Directiva disponer de mayor tiempo para temas estratégicos.
- Revisión y análisis del Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Gestión Sostenible 2023, ambos presentados a la Asamblea General de Accionistas en 2024.
- Revisión y análisis sobre la implementación de las recomendaciones contenidas en el Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País.
- Seguimiento a la implementación de la estrategia de sostenibilidad definida por la Junta Directiva del Banco, desde la gestión social, ambiental y de gobernanza.
- Supervisión sobre el cumplimiento del programa de capacitaciones establecido para la Junta Directiva durante el 2024.
- Seguimiento a asuntos de gobierno corporativo, validando conforme la a información suministrada por la Administración que no se presentaron reclamaciones de los accionistas e inversionistas relacionadas con las políticas de Gobierno Corporativo durante en el año 2024; así mismo, tampoco se presentaron negociaciones por parte de los administradores del Banco Popular respecto de las acciones de la sociedad o de sus filiales.
- Supervisión sobre el cumplimiento del deber de divulgación de la información relevante en forma oportuna, así como con la actualización del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores.
- Seguimiento respecto del estado de los trámites de posesiones al interior del Banco.
- Revisión del cronograma y plan de trabajo propuesto por la Alta Gerencia para las reuniones de la Junta Directiva y Comités de Apoyo durante el año 2025.
- Propuso ante la Junta Directiva algunas modificaciones al Reglamento Interno de funcionamiento del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad del Banco Popular, con el objetivo de incorporar asuntos de sostenibilidad dentro de la definición del Comité y sus funciones.

Los Directores que lo conforman cuentan con experiencia y conocimientos en temas de gobierno corporativo. La composición es la siguiente:

María Ximena Lombana Villalba  
**Presidenta del Comité**

Luis Ernesto Mejía Castro

Javier Díaz Molina



Reuniones realizadas:

**3**



Porcentaje de asistencia por renglón de los Directores actuales<sup>10</sup>:

**100%**



Funciones:

Se encuentran establecidas en el **Reglamento de Funcionamiento** y en la normativa vigente.

### Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos se encuentra conformado por 3 miembros independientes de la Junta Directiva, quienes tienen la calidad de independientes. 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 subordinadas, en el marco de una visión holística que promueva una cultura institucional enfocada hacia la prevención.

Durante el año 2024, el Comité de Riesgos desarrolló, entre otras, las siguientes actividades:

- Revisión de los informes presentados por la administración del Banco en relación con el funcionamiento adecuado la gestión integral de riesgos a nivel individual como consolidado.
- Seguimiento periódico al sistema de administración de riesgo de crédito y provisiones.
- Análisis de los indicadores de Declaración de Apetito de Riesgo (DAR) para el Banco y sus subordinadas, estas son, Fiduciaria Popular, Alpopular y Corficolombiana.
- Evaluación de ciberseguridad, seguridad de la información y estrategias de continuidad del negocio.
- Supervisión de proyectos normativos relacionados con la gestión de riesgos.
- Revisión sobre la actualización de políticas, manuales y reglamentos para aprobación por parte de la Junta Directiva, en materia de gestión de riesgos.

- Análisis sobre los resultados del esquema de pruebas de Resistencia – EPR de 2024, incluyendo el contexto normativo, variables económicas, resultados financieros, indicadores relacionados, y el escenario adverso con riesgo climático.

Los Directores que lo conforman cuentan con experiencia y conocimientos en temas de gestión y control de riesgos. La composición es la siguiente:

Mauricio Hernando Amador Andrade  
**Presidente del Comité**

Juan Pablo Zárate Perdomo

Ernesto José Gutierrez de Piñeres Luna



Reuniones realizadas:

**13**



Porcentaje de asistencia por renglón de los Directores actuales :

**100%**<sup>11</sup>



Funciones:

Se encuentran establecidas en el **Reglamento de Funcionamiento**<sup>12</sup> y en la normativa vigente.

<sup>10</sup>Los Directores fueron designados en la sesión de Junta Directiva del 29 de abril de 2024.

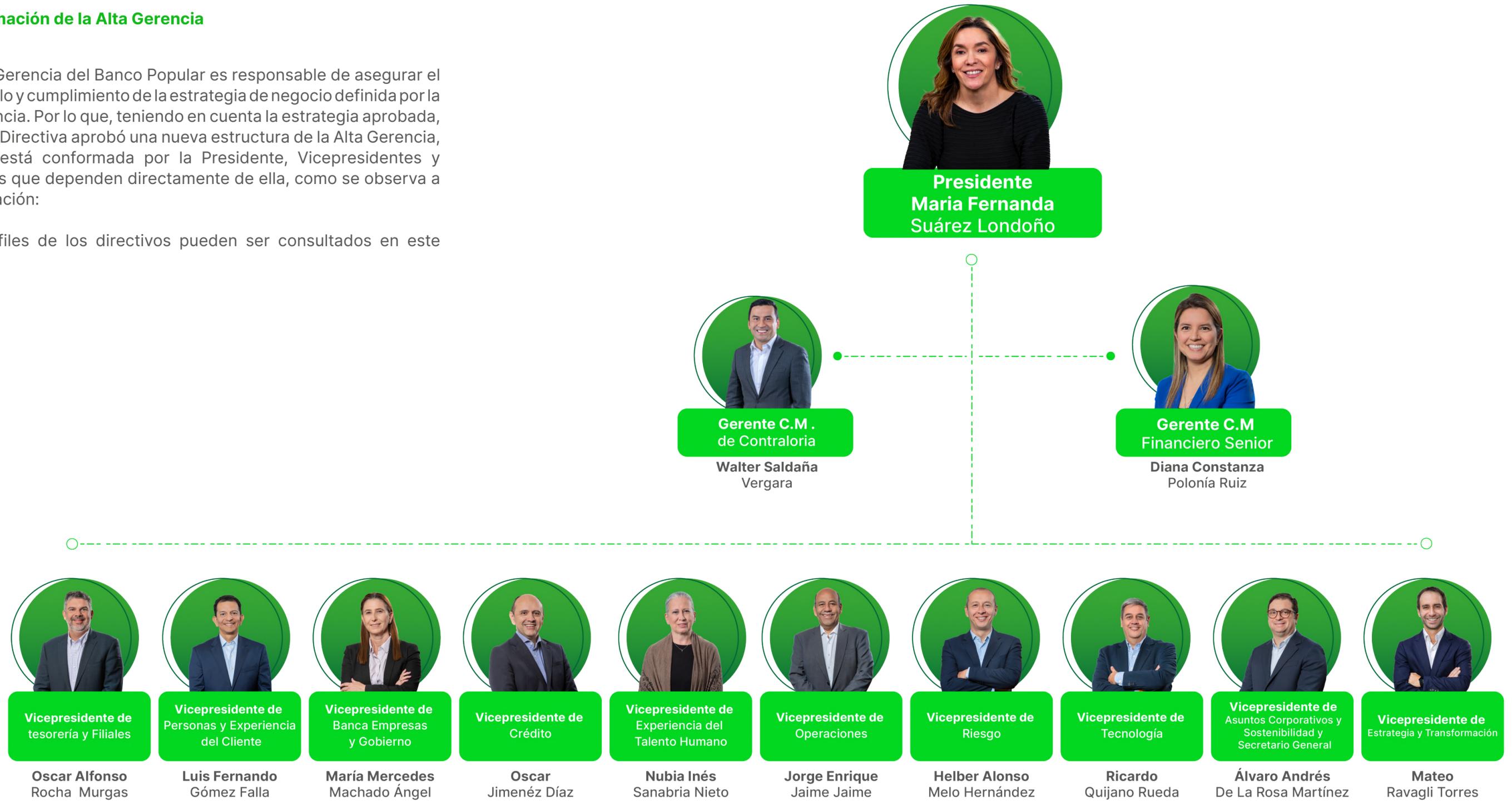
<sup>11</sup>Porcentaje de asistencia por renglón de los Directores actuales

<sup>12</sup>Recomendación 18.25

**Conformación de la Alta Gerencia**  
[CE 28]

La Alta Gerencia del Banco Popular es responsable de asegurar el desarrollo y cumplimiento de la estrategia de negocio definida por la Presidencia. Por lo que, teniendo en cuenta la estrategia aprobada, la Junta Directiva aprobó una nueva estructura de la Alta Gerencia, la cual está conformada por la Presidente, Vicepresidentes y Gerentes que dependen directamente de ella, como se observa a continuación:

Los perfiles de los directivos pueden ser consultados en este [enlace](#).



La Presidente del Banco, los Vicepresidentes y el Secretario General ostentan la calidad de representantes legales de la entidad. Igualmente, la doctora Diana Constanza Polanía Ruiz, Gerente Financiero, es representante legal para asuntos relacionados con estados financieros.

### **Cambios materiales en la Alta Gerencia del Banco**

Durante el año 2024, como producto de la nueva estructura de la Alta Gerencia del Banco, la Junta Directiva designó a los doctores Andrés De la Rosa Martínez, como Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Secretario General, Mateo Ravagli Torres, como Vicepresidente de Estrategia y Transformación, Oscar Rocha Murgas, como Vicepresidente de Tesorería y Filiales, y a María Mercedes Machado Ángel, como Vicepresidente de Banca de Empresas y Gobierno.

De forma posterior al periodo de corte de este informe, la Junta Directiva aceptó la renuncia del doctor Gabriel José Nieto Moyano, quien se desempeñaba como Vicepresidente de Crédito y representante legal del Banco, y designó para ocupar dicho cargo al doctor Oscar Jiménez Díaz quien asumió la posición a partir del mes de febrero de 2025

El detalle de estos cambios materiales antes descritos se informó de manera oportuna al mercado, a través de la página web corporativa del Banco y de la SFC, así como en los informes trimestrales publicados.



### **Comité Ejecutivo de Presidencia**

Este comité es el órgano de apoyo a la gestión de la Presidente del Banco en el desarrollo de la administración de la entidad, que permite realizar seguimiento a las diferentes iniciativas, metas y objetivos que soportan el cumplimiento de los planes estratégicos, y además, cuenta con algunas atribuciones específicas documentadas, relacionadas con situaciones de 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 la Presidente, Vicepresidentes y Gerentes que le reportan directamente a la Presidente. Los Presidentes y/o representantes de las filiales participan en algunas reuniones, en las cuales presentan informes periódicos de los asuntos relevantes de dichas compañías.



**Nombramiento y Remuneración Miembros de la Alta Gerencia**  
 [Recomendación 24.3] [CE26]

Para el nombramiento de la Alta Gerencia se tiene 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:

# Junta Directiva

- Presidente.
- Vicepresidentes.
- Secretario General.
- Gerente Contador.
- Representantes Legales.

# Presidente

- Gerentes que le reportan directamente al presidente.

La política de compensación del talento humano, se encuentra alineada con los Estatutos Sociales, que establecen que establecen como función de la Junta Directiva fijar las asignaciones tanto de la Presidente del Banco como de sus Vicepresidentes y Gerente Contralor, pudiendo delegar la determinación para la asignación de estos últimos cargos en la Presidente del Banco. Así mismo, el Banco ha determinado que la asignación de la Alta Gerencia corresponderá a un monto fijo que contemple los componentes retributivos correspondientes a cada uno de tales cargos, de acuerdo 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, para el logro de los objetivos corporativos y profesionales definidos.

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

**Gestión del desempeño de la Alta Gerencia**  
 [Recomendación 24.5] [CE31]

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 ejecutivos directos.

El objetivo de estos encuentros es revisar y hacer seguimiento a los resultados del Banco, estos a su vez son insumo para los indicadores de cada ejecutivo e impacto en sus resultados, así como también reconocer y brindar retroalimentación frente a las competencias, habilidades y destrezas propias de cada líder en pro de su desarrollo. La Gerencia de Planeación Estratégica custodia lo correspondiente al control de indicadores, y la información de competencias de cada líder es conserva por la Gerente del Centro de Excelencia del Talento Humano.

En el Banco, la evaluación de los cargos de la Alta Gerencia se lleva a cabo de acuerdo con la metodología definida a nivel corporativo, que incluye la definición y valoración de objetivos transversales y funcionales alineados a la estrategia del negocio y con metas de cumplimiento específicas para cada objetivo.

**III. Operaciones con partes vinculadas**  
 [CE33]

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.

**IV. Sistema de Gestión de Riesgos**

**Sistema de Control Interno**  
 [Recomendación 33.3] [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 Gerencia y demás empleados del Banco, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos de acuerdo con las normas que regulan la materia y las mejores prácticas.



El Banco cuenta con un SCI acorde con su perfil de riesgo, plan estratégico y de negocio, la naturaleza, el tamaño y la complejidad de las actividades que desarrolla, así como con el entorno económico y los mercados en los que opera. Para el logro de sus propósitos, el Banco establece como principios de su Sistema de Control Interno, autocontrol, autorregulación y autogestión.

El SCI identifica los componentes relacionados con el ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información, seguimiento y monitoreo, teniendo en cuenta, los elementos y la arquitectura de gobierno y control que permite su adecuado funcionamiento y mejoramiento continuo, fundamentada en COSO, a través de las tres líneas de defensa del Banco que hacen parte del modelo de Control Interno.

En el Sistema de Control Interno participa todo el Banco; para garantizar su seguimiento y monitoreo, la Junta Directiva, los comités de apoyo de la misma y la Alta Gerencia se encargan de evaluar su funcionamiento, así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la definición de la cultura organizacional. Para ello, se han implementado controles y procesos específicos que favorecen su fortalecimiento continuo.

El Banco cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) dando cumplimiento de lo establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC, en el cual se incluyen entre otros, las metodologías para la adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, tales como, el Marco de Apetito de Riesgos (MAR), las Políticas de Riesgo, el Gobierno de Riesgos, y toda la documentación (incluidos los sistemas y la infraestructura) que soportan el SIAR.

Aunado a lo anterior, la Entidad gestiona diferentes tipos de riesgos dentro de los que encontramos: Crédito, Operacional, Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (RLAFT), Riesgo de Ciberseguridad, Riesgo de Seguridad de la Información, Riesgo de Mercado, Riesgos de Liquidez, Riesgos de Tasa de Interés de Libro Bancario, Riesgo País, y Riesgo de Conductas; de igual manera el Banco gestiona también el Riesgo de Fraude y Soborno (ABAC), el Fraude Transaccional, SOX, la Continuidad del Negocio, Riesgos Sociales y Ambientales, riesgos Relevantes y Riesgos Emergentes. Igualmente, cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

En consecuencia, el Banco realiza sus mejores esfuerzos con el propósito de mitigar la eventual materialización de los riesgos aquí descritos, así como cualquier otro que se presente en el desarrollo de sus operaciones y de las que desarrollen sus subordinadas, efectuando el monitoreo y control permanente de los riesgos a los que está expuesto y cambios del entorno económico.

Una vez consideradas las actividades llevadas a cabo durante el año terminado el 31 de diciembre de 2024, 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 Financiero. Así mismo, la Junta Directiva aprobó los riesgos relevantes que la administración debe monitorear de manera permanente.

Igualmente, teniendo en cuenta los resultados financieros de los últimos años del Banco, así como la situación macroeconómica del país durante el año 2024, el Banco ha venido realizando seguimiento continuo en relación con el impacto del margen neto de intereses, debido a los altos costos de financiamiento, tomando acciones tendientes a recuperar su rentabilidad.

Para este periodo no se presentó 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 y Sostenibilidad*.

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 2024 se encuentran en el acápite del Informe de la Junta Directiva sobre las actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría 2024.

### 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

[CE21, CE34]

Durante 2024, la Asamblea General de Accionistas se reunió en dos ocasiones, una de manera ordinaria y otra extraordinaria, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias

que regulan su funcionamiento. Así mismo, las convocatorias se llevaron a cabo conforme con lo establecido en los Estatutos Sociales y demás normatividad aplicable.

La convocatoria a la asamblea, 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 español e inglés<sup>13</sup>. Allí se encuentran los documentos de gobierno corporativo e información sobre los administradores, accionistas, asambleas, estados financieros, informes trimestrales, información relevante para el mercado, sanciones administrativas, revisoría fiscal, agenda corporativa, enlaces de interés y preguntas frecuentes. Además, previo a la celebración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, se habilitó un enlace de acceso exclusivo para que los accionistas debidamente registrados pudieran consultar toda la información asociada a cada uno de los puntos del Orden del Día de la reunión.

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 denominada "Relación con el Accionista e Inversionista".

## VII. Manejo de conflictos de interés

[GRI 2-15, GRI 2-11] [CE32] [DJSI 1.5.2]

El Banco cuenta con 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 en las que se encuentren relacionados los directores, miembros de la Alta Gerencia y, en general, los empleados del Banco. De acuerdo con lo anterior, en el Código de Buen Gobierno Corporativo 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.

### Reunión ordinaria del 21 de marzo de 2024



#### Quorum

Se registró un quorum inicial del 94,97%, el cual se mantuvo durante toda la reunión.

#### Forma

Presencial.



#### Temas abordados

Se aprobaron, entre otros temas, el Informe de Gestión Sostenible, los estados financieros, el proyecto de absorción de pérdidas, reforma estatutaria y monto para donaciones. Igualmente, se designaron los integrantes de Junta Directiva, y firma de Revisoría Fiscal. Así mismo, se presentó el Informe del Revisor Fiscal, Informe de Gobierno Corporativo, Informe del Defensor del Consumidor Financiero año 2023, e Informe sobre la activación de provisiones contracíclicas de cartera, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 017 de 2023 de la SFC.

La Asamblea General de Accionistas, en reunión del 21 de marzo de 2024, decidió no decretar el pago de dividendos por el ejercicio económico del año 2023. El proyecto de absorción de pérdidas aprobado por la Asamblea General de Accionistas puede ser consultado en la pestaña denominada **Relación con el Accionista e Inversionista**.

### Reunión extraordinaria del 14 de agosto de 2024



#### Quorum

Se registró un quorum inicial del 94,835%, el cual se mantuvo durante toda la reunión.

#### Forma:

Presencial.



#### Temas abordados

Se aprobaron, entre otros temas, la emisión y colocación de acciones ordinarias mediante oferta pública por un valor de \$100.000 millones, con sujeción al derecho de preferencia, de conformidad con la reglamentación que establezca para el efecto la Junta Directiva del Banco; Así mismo, se aprobó una reforma estatutaria.

<sup>13</sup>Recomendación 4.1. Página web corporativa en español e inglés del Banco

Como parte del Sistema de Gestión de Riesgos ABAC (Antisoborno y Anticorrupción), el Banco monitorea las situaciones que puedan ser generadoras de conflictos de interés, a través de métodos de medición y seguimiento basados en las mejores prácticas de cumplimiento, promoviendo una cultura de integridad y transparencia. En el 2024, este asunto se fortaleció con la incorporación de la Política de *Compliance* Penal y Ético SARLAFT Y ABAC.

En el año 2024, los miembros de la Junta Directiva no tuvieron situaciones de conflictos de interés permanente (inhabilidades) que les impidieran continuar desempeñando sus cargos. Adicionalmente, los directores se abstuvieron de participar en discusiones o tomar decisiones por prevención de eventuales conflictos entre sus intereses particulares y los intereses del Banco. En cada caso, estas aprobaciones se realizaron, previa verificación del cumplimiento de las políticas actuales, y se impartieron con el voto unánime de los demás miembros de la Junta que participaron en la decisión. El número de abstenciones quedaron registradas en las actas de Junta Directiva; a continuación, se presenta un resumen para el año 2024: Mauricio Hernando Amador Andrade (3), Javier Díaz Molina (2), Luz Piedad Rugeles Ardila (1), Diego Fernando Solano Saravia (1), María Ximena Lombana Villalba (3), Juan Pablo Zárate Perdomo (4), Luis Ernesto Mejía Castro (2), Ernesto José Gutiérrez de Piñeres Luna (1), y Natalia Ramirez Carrizosa (1).

### **Mecanismos para resolver conflictos de interés entre empresas del mismo conglomerado y su aplicación durante el ejercicio.**

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, entre estas y las entidades y personas vinculadas al mismo y sus administradores, incluidas aquellas operaciones que se realicen con recursos propios o que provengan de la actividad de administración de recursos de terceros.

Esta Política establece: (i) criterios no taxativos de identificación de situaciones que podrían generar un conflicto de interés, (ii) el deber de revelar esta situación de forma oportuna, así como la obligación de abstenerse de realizar la operación cuestionada, participar o influir en la decisión que se adopte, (iii) los mecanismos de administración del conflicto a través de instancias como el Comité Ejecutivo de Presidencia, la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas, y por último (iv) el control de estas situaciones mediante la aplicación de criterios de autocontrol y autorregulación, como herramientas adecuadas para dar cumplimiento a la Política.

Por último, para la correcta aplicación de la Política se debe analizar cada situación, de acuerdo con los siguientes criterios: (i) la transparencia en la celebración de operaciones en condiciones y precios de mercado respetando el equilibrio entre las partes, (ii) la identificación de una materialidad acorde con la naturaleza y el tamaño de las respectivas instancias, (iii) la aplicación de límites de exposición y cupos de crédito, de contraparte, según corresponda y (iv) la implementación de barreras de información para evitar el intercambio de información privilegiada. Durante el año 2024, se dio correcta aplicación a la mencionada Política, y no se presentaron situaciones de conflicto de interés materializados.

### **VIII. Reclamaciones sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno**

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



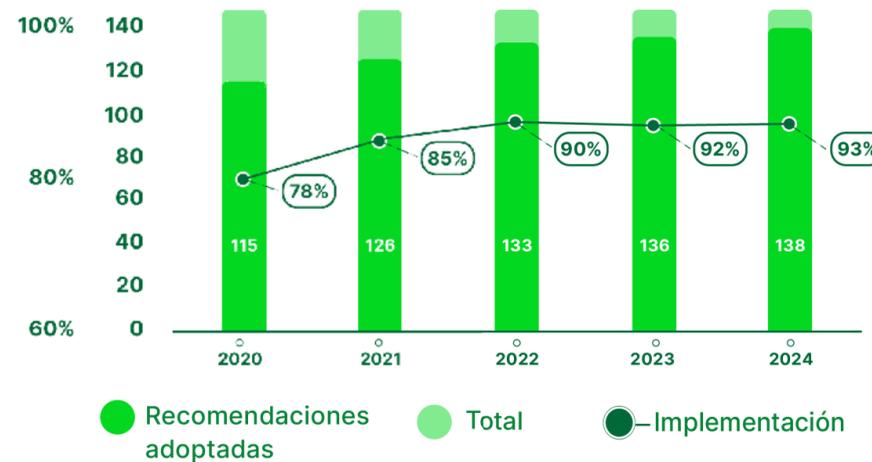
### IX. Implementación de mejoras prácticas corporativas

El Banco Popular se encuentra comprometido con la implementación continua de buenas prácticas de gobierno corporativo, en desarrollo y fortalecimiento 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 y sostenibilidad 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 SFC, el Banco diligenció y remitió a esa entidad, el 31 de enero de 2024, 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 al mercado a través de información relevante y en la página web corporativa del Banco. El Banco implementó tres nuevas medidas de Código País durante el año 2024, relacionadas con la designación de directores principales (recomendación 15.1.), política de remuneración de la Alta Gerencia (recomendación 24.6.), y presentación de resultados trimestrales (recomendación 4.3.).

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 138 de las 148 recomendaciones.



### X. Contribución social [GRI 203-1]

En el año 2024 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 podrían dirigir los recursos. 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 2024, e igualmente el perfeccionamiento de donaciones sobre los anticipos efectuados en años anteriores.

- **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.

- **Centro de Tratamiento e 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.

### XI. Metas y retos 2025

En el año 2025, el Banco continuará trabajando en los siguientes aspectos relacionados con su gobierno corporativo:

- Implementación continua de buenas prácticas y estándares adicionales en asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).
- Fortalecimiento y generación de eficiencias de las funcionalidades de los órganos de gobierno corporativo.
- Capacitación continua de los directores en temas de gestión de riesgos así como aquellos que se consideren de importancia estratégica.
- Continuar con la implementación del Sistema Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) con el fin de contemplar el impacto de los riesgos sociales y ambientales.
- Fortalecimiento continuo del modelo de gobierno y el SCI del Banco, teniendo en cuenta además de las normas que regulan la materia, las buenas prácticas reconocidas.

En el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2024 se tratan los aspectos contemplados en las recomendaciones contenidas en la medida número 33.3, contenida en la Circular Externa 028 de 2014.

## Informe de la Junta Directiva sobre el proceso de revisión de la efectividad del sistema de control interno desarrollado en el año 2024

La Junta Directiva acordó presentar a la Asamblea General de Accionistas del Banco el siguiente informe sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno en el año 2024:

El Comité de Auditoría es un órgano dependiente de la Junta Directiva integrado por tres (3) de sus miembros, que le sirve de apoyo para el desarrollo de sus funciones en relación con el Sistema de Control Interno (SCI), encargándose de su evaluación y mejoramiento continuo. Durante el transcurso del año 2024 se llevaron a cabo nueve reuniones del Comité de Auditoría, los días 30 de enero, 19 de febrero, 15 de mayo, 13 de junio, 22 de julio, 9 de agosto, 29 de octubre, 28 de noviembre y 19 de diciembre. Por su parte, en lo transcurrido en el primer trimestre del 2025 se han realizado tres sesiones, los días 20 y 30 de enero y 26 febrero.

De conformidad con lo regulado en la parte I, título I, capítulo VI de la Circular Básica Jurídica, emitida por la SFC, sobre el Sistema de Control Interno, el Comité de Auditoría y la Junta Directiva han realizado seguimiento a los elementos del Sistema de Control Interno con que cuenta actualmente el Banco Popular, apoyados en los informes y presentaciones que hicieron las áreas responsables de la gestión y por los organismos de supervisión y control.

Igualmente, se informa que el equipo de la Gerencia de Contraloría cumple con la función de auditoría interna del Banco y cuenta con los recursos e independencia necesarios para el desarrollo de la práctica profesional, conforme con lo requerido por las normas.

Con el objeto de evaluar el ambiente de control, gestión de riesgos, actividades relacionadas con la información y comunicación, así como aquellas de control, seguimiento y monitoreo respecto del control Interno del Banco, en las reuniones del Comité de Auditoría se trataron, entre otros, los temas que se detallan a continuación, respecto de los cuales se suministró información oportuna y adecuada a la Junta Directiva:

- Revisión y análisis del plan de trabajo para el año 2024 de la revisoría fiscal, que incluye entre otros aspectos, la evaluación de riesgos, la determinación de umbrales de materialidad para calificación de las diferencias de auditoría, los asuntos clave de auditoría bajo la Norma Internacional de Auditoría - NIA 701, evaluación de controles manuales y automáticos de los procesos del negocio, sistemas de administración de riesgos aplicables al Banco, evaluación del control interno de tecnología de la información, ciberseguridad, y otros controles de ley, así como la auditoría frente al reporte de información financiera, con base en el cronograma establecido. Igualmente, la presentación del equipo de trabajo y manifestación frente al cumplimiento de su independencia, en el ejercicio del servicio de revisoría fiscal.
- Evaluación de los principales hallazgos encontrados por la Gerencia de Contraloría del Banco y la Contraloría Corporativa de Grupo Aval Acciones y Valores y el seguimiento de los planes de acción definidos por las áreas del Banco, así como el seguimiento a las auditorías realizadas, de acuerdo con el monitoreo de los requerimientos solicitados por la SFC.

- 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, 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, con oportunidades de mejoramiento identificadas y el seguimiento de los planes de acción definidos.
- Seguimiento de las actividades de auditoría llevadas a cabo en las filiales, así como los eventos y hallazgos relevantes reportados, con la identificación de riesgos, causas y planes de acción definidos.
- Seguimiento a la ejecución del plan de auditoría interna durante el año 2024, 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. Igualmente, sobre la opinión del auditor interno frente al sistema de administración y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT, sistema de atención al consumidor financiero – SAC, sistema integral de administración de riesgos – SIAR, y plan de contingencia de liquidez, los cuales cumplen con lo requerido en las normas que regulan la materia.

- Seguimiento al cumplimiento de las instrucciones y a la ejecución de los planes de acción definidos en materia de control interno.
- Revisión de algunas debilidades detectadas por la Contraloría y la Administración del Banco en relación con ciertos aspectos del proceso y marco contable, parametrizaciones de la información, registros manuales y seguimiento de contratos. Al respecto se identificaron oportunidades de mejora y se adoptaron los correspondientes planes de acción.
- Estudio de los estados financieros separados de propósito general del Banco y los consolidados, notas a dichos estados y demás anexos, correspondientes al año 2024, así como el informe del Revisor Fiscal sobre los estados financieros y su conclusión sobre el ambiente de control interno y la elaboración del informe correspondiente con destino a la Junta Directiva.
- Aprobación del plan de auditoría de la Gerencia de Contraloría, basado en riesgos para el año 2025, el respectivo cronograma de reuniones y el presupuesto.

- Monitoreo de requerimientos institucionales más relevantes presentados durante el año 2024, así como observaciones efectuadas por las Superintendencias Financiera y de Industria y Comercio.
- Revisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo, correspondiente al año 2024, previa revisión del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad de la Junta Directiva.
- Evaluación de la propuesta de servicios del Revisor Fiscal para el periodo comprendido entre abril de 2024 y marzo de 2025.
- Evaluación de la labor realizada por la Gerencia de Contraloría en el año 2024, la cual fue favorable. El trabajo desarrollado por esta Gerencia se ajustó al cumplimiento satisfactorio del Plan de Auditoría del año 2024 para el Banco y sus subordinadas; así mismo, realizó labores de auditoría en temas adicionales a los contemplados en el Plan de acuerdo con las solicitudes efectuadas por la Junta Directiva y la Superintendencia Financiera.

Los recursos asignados a esta Gerencia para el desarrollo de su labor durante el año 2024 fueron adecuados. Igualmente, se confirmó que el equipo de la Contraloría del Banco continúa con la independencia necesaria para el desarrollo de la práctica profesional, conforme lo requieren

las normas, y se dispone de los mecanismos de confirmación para cada funcionario de la Gerencia de Contraloría, para que dicha independencia se mantenga vigente.

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

En el año 2024, con ocasión del cambio efectuado por el Banco en relación con su estrategia, los ajustes en la Alta Gerencia, situaciones identificadas, así como nuevas necesidades requeridas, la Junta Directiva y el Comité de Auditoría, respectivamente, teniendo en cuenta los diferentes informes presentados por la Administración del Banco y la Contraloría, evaluaron las diferentes oportunidades de mejora en materia de control de interno para su fortalecimiento, llevando a cabo las actualizaciones requeridas al Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Reglamento Interno de Funcionamiento de la Junta Directiva y del Comité de Auditoría, Reglamento del Comité de Ética y Conducta, Políticas de Talento Humano, Política de Información y Comunicación, Política de Evaluación y Reportes del Sistema de Control Interno, así como el Plan Estratégico de Tecnología y Política de Aseguramiento de la Auditoría Interna, de acuerdo con lo regulado por la Circular Externa 008 de 2023 emitida por la SFC y las mejores prácticas aplicables; igualmente se realizaron los cambios requeridos en materia de estructura, procesos y controles, y se diseñaron planes de mejoramiento continuo.



## 4.1.2. Cumplimiento Legal y Normativo

El Banco tiene incorporada una metodología para efectuar un seguimiento permanente a los proyectos de norma que puedan impactar el negocio del Banco.

El objetivo de este seguimiento normativo es participar activamente en la revisión y discusiones de proyectos de normas, encontrar oportunidades de negocio y asesorar a las áreas en la manera como deben implementarse las normas, en caso de ser expedidas.

Durante 2024, se ejecutó la metodología de seguimiento regulatorio y esto permitió identificar los proyectos de norma de mayor impacto y desarrollar un plan de trabajo de intervención regulatoria, revisión de impactos y asesoría de implementación a las áreas responsables, esto último cuando las normas fueron expedidas.

Para 2025, el Banco continuará con la gestión que se realiza sobre las normas que impactan a la entidad.

### 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 2024, el Banco no ha tenido incumplimientos 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. Igualmente, el Banco cumple con la normativa establecida sobre propiedad intelectual, incluyendo lo referente a los derechos de autor.

**[CE 012/22<sup>14</sup>] Litigios, procesos judiciales y administrativos.**  
[GRI 205-3] [FN-EX-510a.1] [FN-CB-510<sup>a</sup>.1]

En virtud del deber legal que le asiste, el Banco se encuentra comprometido con la revelación de los litigios, tanto en procesos judiciales como administrativos. Así las cosas, no se presentaron procesos en contra del Banco que puedan afectar materialmente su operación, situación financiera o cambios en esta. De igual forma, el Banco dirige sus esfuerzos en prevenir la materialización de cualquier acción relacionada con la competencia desleal y las prácticas monopólicas, afianzando su compromiso con el cumplimiento legal y normativo, que promueve la libre competencia.

En ese orden, se pone de presente que contra el Banco no se han presentado acciones jurídicas relacionadas con la prevención de la competencia desleal, las prácticas monopólicas y/o la libre competencia.

El importe total de las pérdidas monetarias, como resultado de los procesos judiciales, al igual que las cifras por provisiones y contingencias legales utilizadas a lo largo del año, se encuentran incluidas en los estados financieros, específicamente en la nota 21, Provisiones para contingencias legales y otras provisiones.

El Banco no tiene a la fecha ninguna acción relacionada con la competencia desleal y/o por prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Por otra parte, el Banco no cuenta a la fecha con multas, sanciones monetarias y/o litigios asociados al incumplimiento de asuntos ambientales, sociales, económicos o de gobierno.

Finalmente, el Banco no cuenta con acciones correctivas adoptadas como resultado de pérdidas monetarias en la industria financiera, pues tal acontecimiento no se ha presentado.

<sup>14</sup> 7.4.1.1.2



## 4.2. Desempeño Económico

### 4.2.1. Contexto macroeconómico

#### Crecimiento económico y Producto Interno Bruto (PIB)

En términos de actividad económica, el 2024 se caracterizó por un crecimiento relativamente bajo, aunque superior al registrado en 2023. Según los últimos datos disponibles, el crecimiento acumulado de los primeros nueve meses del año fue del 1,6%, superando las expectativas iniciales de un crecimiento promedio de 1,3% para 2024, con una proyección de cierre para el año de 1,8%.

Es relevante señalar que la reciente tendencia de la actividad económica indica que el punto más bajo del crecimiento se alcanzó entre el segundo trimestre de 2023 y el primer trimestre de 2024. Se espera que, a partir de este punto, el crecimiento supere el 2% anual. Así mismo, se destaca un mejor comportamiento del consumo de los hogares (75% del PIB total), que registró un crecimiento del 1,6%. Aunque esta cifra no es sobresaliente, representa la mejor marca desde el primer trimestre de 2023.

No obstante, la composición sectorial del crecimiento, fue considerablemente desigual. Los sectores de mayor crecimiento fueron Agricultura (10,7%) y Actividades Artísticas y Entretenimiento (14,1%).

Por otro lado, los sectores más rezagados fueron Industria (-1,3%), Explotación de Minas y Canteras (-7,1%) y Comercio (1%), los cuales históricamente han contribuido significativamente al crecimiento, pero que aún no han logrado una recuperación sólida.

Para 2025, se espera que la tendencia alcista del PIB continúe, respaldada por un mayor crecimiento de la demanda interna, especialmente por el impacto de la reducción de tasas del Banco de la República (BanRep). Se proyecta que el consumo de los hogares repunte hacia un crecimiento del 2,8%, impulsando sectores como comercio, construcción, actividades financieras e industria.

Así mismo, se prevé un leve repunte en la inversión que, al corte del tercer trimestre de 2024, acumuló dos trimestres consecutivos de crecimiento anual del 4%. Sin embargo, este repunte aún no es suficiente para mitigar la preocupación sobre la inversión, ya que la formación de capital se sitúa en 17,3%, comparado con el 22,7% registrado al cierre de 2019.

Por lo tanto, se proyecta un crecimiento del PIB para 2025 del 2,6%. Aunque no alcanza el nivel potencial histórico de 3%, esta cifra representaría el mejor comportamiento económico de los últimos tres años.

#### Inflación y Política Monetaria

El 2024 cierra con una corrección inflacionaria de más de 408 puntos básicos (pbs), pasando de un 9,28% a un 5,20%. Este descenso, aunque significativo, es poco probable que se repita en los próximos años. De hecho, el cierre de 2024 resultó ser algo decepcionante, ya que la inflación se estancó en el mismo nivel observado en noviembre. La reducción inflacionaria se explica principalmente por el comportamiento de los precios de los alimentos, que, a pesar de la considerable volatilidad, se ubicaron por debajo del 3%, contribuyendo así a la reducción de la inflación total.

Sin embargo, la baja velocidad de convergencia se debe al alto nivel de indexación en componentes clave de la inflación, como los arrendamientos. La división de Alojamiento y Servicios Públicos mantuvo una inflación alta durante todo el 2024, descendiendo de 9,26% a 6,96%. Esto se explicó por el aumento de los precios de la energía y el gas, y especialmente por el ajuste de los arriendos, que crecieron un 9% debido a la inflación de 2023.

De cara a 2025, podría presentarse una consolidación de múltiples fuentes de presión inflacionaria. El incremento del 9,54% en el salario mínimo (un aumento del 4,34% real) replica el aumento aplicado en 2022. Aunque no se espera que la inflación se dispare del 5,62% al 13,12%, como ocurrió en ese año, podría generar un obstáculo para mantener la tendencia bajista de la inflación observada en los últimos dos años.

Adicionalmente, el contexto internacional ha mostrado señales adversas desde la victoria de Donald Trump, con temores de que sus políticas arancelarias puedan reavivar la inflación global. Estos temores se han reflejado en una fortaleza del dólar a nivel internacional, lo que afectó negativamente a Colombia. Por esta razón, es poco probable que el dólar se ubique por debajo de los \$4.000 durante 2025.

Ante este incremento en nuestra expectativa del dólar, se anticipa una mayor presión inflacionaria por el efecto *pass-through*, lo que impactaría principalmente a los alimentos.

Considerando todo lo anterior, se han revisado las expectativas de inflación para el cierre de 2025, ajustándolas a un 4,22%, lo que implicaría que el Banco de la República no cumpliría la meta de inflación por quinto año consecutivo (2021-2025). Igualmente, se han incrementado las expectativas para la tasa de BanRep al cierre del año, pasando del 7,25% al 8,00%.

### Situación fiscal

Tal como se había advertido al cierre de 2023, el nivel de recaudo proyectado en el Plan Financiero de 2024 podría no cumplirse. A

corte de octubre de 2024, el recaudo tributario se ubicó en \$223 billones, lo que representa una disminución de \$7 billones en comparación con el recaudo acumulado a octubre de 2023 y casi \$10 billones por debajo de la meta establecida para ese punto del año. Aunque aún faltan las cifras de cierre de 2024, es evidente que no se cumplirán las metas trazadas, y se estima que el faltante podría rondar los \$10 billones. De hecho, el bajo desempeño del recaudo obligó al gobierno a realizar un recorte histórico de \$ 28,5 billones en el presupuesto de 2024, lo cual, a falta del balance oficial por parte del Ministerio de Hacienda, podría ser insuficiente para cumplir con las metas fiscales del país.

Así mismo, en los últimos cinco años, el nivel de gasto como porcentaje del PIB ha aumentado del 18,7% al 24,4% (superando los niveles observados durante la pandemia), lo que ha impulsado el endeudamiento del país del 48,4% al 56,9% en el mismo período.

Este fuerte aumento de la deuda colombiana es una de las principales razones de la pérdida del grado de calificación crediticia que sufrió el país en 2020 y del encarecimiento de la deuda en los últimos años. Esto ha provocado que una parte significativa de los recursos disponibles del país se destinen al servicio de la deuda, el cual, para 2024, representará el 4,7% del PIB.

La delicada situación fiscal del país ha tenido repercusiones incluso en términos de política monetaria. Una de las principales razones por las que el BanRep no recortó su tasa de manera más agresiva (-275 pbs frente a -408 pbs en el IPC) fue precisamente las dificultades derivadas de las cuentas fiscales del país, ya que la Junta, de manera responsable desea evitar replicar los errores cometidos por otros bancos centrales de la región, como en el caso de Brasil.

Por su parte, es de resaltar que el presupuesto de 2025 parece sumamente desfinanciado (no solo por la fallida reforma tributaria que buscaba recaudar \$12 billones) y por tanto, se estima inevitable que será necesario realizar un recorte cercano a los \$40 billones para evitar la ruptura de los compromisos fiscales del país. La estimación de déficit fiscal para 2025 es de -5,6%, mientras que el endeudamiento aumentaría hasta el 57,5% del PIB, lo que podría

llevar a que BanRep decida no reducir las tasas, lo que a su vez podría tener un impacto en el mercado cambiario y de renta fija.

### Tasa de cambio

El dólar en Colombia experimentó nuevamente un año de alta volatilidad en 2024. Tras un inicio de año bajista, en el que alcanzó su mínimo en tres años, ubicándose en \$3.750, en el segundo semestre revirtió la tendencia y cerró el año en el nivel más alto, \$4.406. Gran parte de la alta volatilidad observada en 2024 se explica por los movimientos del dólar a nivel internacional. Especialmente, en el segundo semestre, donde el peso colombiano siguió de cerca las fluctuaciones regionales, marcadas por fuertes devaluaciones en México y Brasil. Al cierre del año, la fortaleza del dólar mundial, impulsada por la victoria de Donald Trump en las elecciones presidenciales de EE.UU., acentuó este comportamiento.

La desconfianza del mercado ante los cambios políticos en México, tras las elecciones presidenciales, y la crisis de deuda en Brasil, llevó a una fuerte devaluación de las monedas latinoamericanas durante el segundo semestre de 2024. Ambas monedas alcanzaron sus niveles más bajos desde la pandemia. Además, la victoria de Trump, con sus promesas de nuevos aranceles a China, Europa, Canadá y México, generó un fuerte apetito por el dólar a nivel mundial. Esto se reflejó en el índice DXY (que mide el comportamiento del dólar frente a las principales monedas del mundo, como el euro, el yen y la libra esterlina), el cual superó los 110 puntos a principios de 2025, su nivel más alto desde 2022.

Por lo tanto, la perspectiva para el dólar en 2025 es que se mantenga en niveles altos. Aunque se espera cierta presión bajista en los primeros meses del año (debido al pago de impuestos por grandes contribuyentes), la expectativa es que el promedio del año sea un dólar que ronde los \$4.250, con alta volatilidad. Cualquier precio cercano o inferior a \$4.250 debería considerarse una oportunidad de compra para asegurar precios futuros, especialmente considerando que se anticipa nueva alta volatilidad, principalmente debido a las políticas proteccionistas del Presidente Trump, que podrían incrementar los riesgos inflacionarios y cambiarios en los mercados internacionales.

## 4.2.2. Situación Financiera Banco Popular

Como uno de los bancos más destacados de Colombia, en el Banco Popular nos enfocamos en el fortalecimiento continuo de nuestras operaciones, con el firme objetivo de cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes y accionistas. Es por esto que, a lo largo de 2024, hemos mantenido el rumbo de crecimiento, alineados con nuestras metas y adaptándonos a las dinámicas cambiantes del mercado, lo que nos ha permitido mantener una visión clara de nuestra situación financiera y avanzar hacia la consolidación a largo plazo.

Como resultado de la gestión del 2024, el Banco mantiene la solidez de sus activos alcanzando los \$28.966.852 millones al cierre de diciembre, lo cual representa una ligera disminución de \$310.994 millones (-1,06%). Esta variación refleja los ajustes estratégicos implementados para optimizar la estructura de activos y la adaptación a las nuevas condiciones del entorno. Por su parte, los depósitos, en línea con el comportamiento de los activos presentan una reducción moderada de \$281.364 millones (-1,24%), lo cual representa una mejor estructura de balance alineada con las tendencias del mercado y la búsqueda permanente de fondeo de menor costo. Esta nueva estructura de balance le permite al Banco asegurar la solidez financiera y una adecuada gestión del fondeo.

Respecto a los resultados del Banco en 2024, estos reflejan la efectividad de las estrategias adoptadas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el año 2024 comparados con el año 2023, los cuales representan cifras registradas según las Normas de Contabilidad y de Información Financiera (NCIF) aceptadas en Colombia para los estados financieros separados.

### Situación financiera

	2024	2023
<b>Activos</b>	<b>\$28.966.852</b>	<b>\$29.277.845</b>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	\$1.746.184	\$1.959.241
Cartera de Créditos y Leasing Financiero (1)	\$21.258.619	\$21.374.630
Deterioro cartera y Leasing Financiero	-\$1.049.143	-\$1.255.204
Activos financieros de inversión	\$4.068.020	\$ 4.530.972
Otros Activos (2)	\$2.943.170	\$2.668.207
<b>Pasivos</b>	<b>\$26.575.512</b>	<b>\$26.682.960</b>
Depósitos	\$22.402.735	\$22.684.098
Otros Pasivos	\$4.172.777	\$3.998.862
<b>Patrimonio</b>	<b>\$2.391.340</b>	<b>\$2.594.885</b>

\*Cifras expresada en millones de pesos

(1) Incluye Repos e Interbancarios.

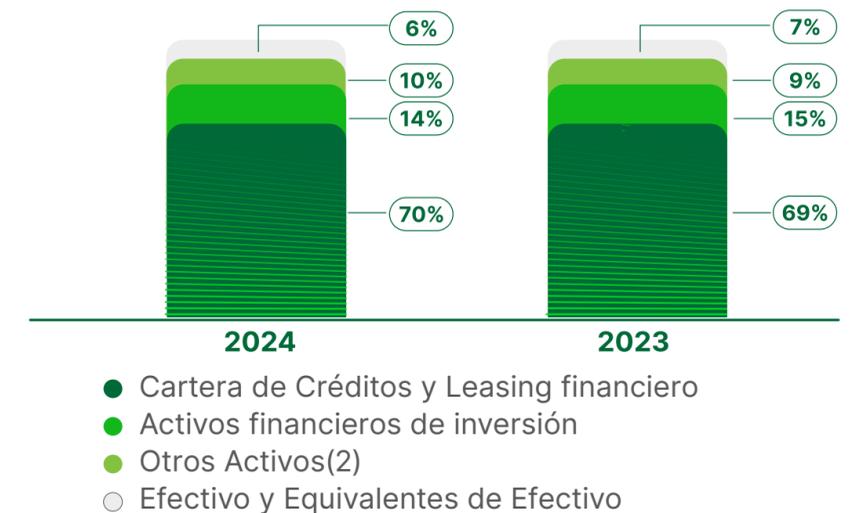
(2) Incluye Otras cuentas por cobrar, neto, inversiones en compañías subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos, neto, activos tangibles e intangibles neto, activos por impuesto a las ganancias, instrumentos derivativos de cobertura y otros activos, neto.

### Composición del Activo

Al cierre de diciembre de 2024, la **Cartera de Créditos y Leasing Financiero neta** continuó siendo el componente más relevante de los activos del Banco, representando el **70%** del total de los mismos, consolidándose como la principal fuente de generación de valor para el Banco. Esta participación se mantiene estable, a pesar de una ligera disminución en su saldo de **\$116.011 millones** (-0.54%) respecto al año anterior. Por su parte, los **Activos Financieros de Inversión** corresponden al **14%** del total de activos, destacándose como una de las áreas clave de la estrategia financiera, con una reducción de **\$462.951 millones** (-10.22%) frente a 2023.

En cuanto a la **Liquidez**, el **Efectivo y Equivalentes de Efectivo** representa el **6%** del total de activos, lo que refleja un adecuado nivel de recursos disponibles para la operación del Banco y el aseguramiento de los requerimientos normativos y de operación con los clientes, con una disminución de **\$213.057 millones** (-10.87%) en comparación con el cierre de 2023, producto de una gestión estratégica de la caja y la asignación de recursos.

### Gráfica. Composición del Activo



### Cartera de Crédito

Al cierre de diciembre de 2024, la **Cartera de Créditos y Leasing Financiero bruta** alcanzó un total de **\$21.258.619 millones**, lo que representa una disminución del **0,55%** respecto al año anterior. A continuación, se destacan las principales variaciones por tipo de cartera:

- La **Cartera de Consumo y Leasing de Consumo** se mantiene sobre los \$14,5 BLL mostrando una reducción de **\$102.676 millones** (-0,70%), representando el **68%** del total de la cartera, de los cuales el 96% corresponde a cartera de libranzas, cartera sobre la cual se definió y aplicó la estrategia de reprecio, durante todo el año.
- La **Cartera Comercial y Leasing Comercial** experimentó un incremento de **\$112.556 millones** (+2,03%), y representa el **27%** de la cartera total, crecimiento explicado por la estrategia enfocada en cartera a tasas indexadas.
- La **Cartera de Vivienda y Leasing de Vivienda** registró la reducción más significativa de **\$125.713 millones** (-10,82%), abarcando el **5%** de la cartera total, esta reducción alineada con el menor enfoque de crecimiento en esta línea de negocio.

Estas variaciones reflejan un comportamiento general de estabilidad y ajustes en los diferentes segmentos de la cartera y son el resultado de la nueva estrategia del Banco, lo que se observa especialmente en los productos de vivienda y leasing de vivienda.

### Composición de la Cartera de Créditos

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
<b>Cartera Consumo y Leasing Consumo</b>	\$ 14.537.601	\$14.640.277
<b>Cartera Comercial y Leasing Comercial</b>	\$ 5.669.415	\$5.556.859
<b>Cartera Vivienda y Leasing Vivienda</b>	\$1.036.422	\$1.162.135
<b>Cartera Microcrédito y Leasing Microcrédito</b>	\$ 247	\$967
<b>Repos e Interbancarios</b>	\$14.934	\$14.391
<b>Total Cartera</b>	<b>\$ 21.258.619</b>	<b>\$21.374.629</b>

\*Cifras expresada en millones de pesos

### Composición de la Cartera de Créditos



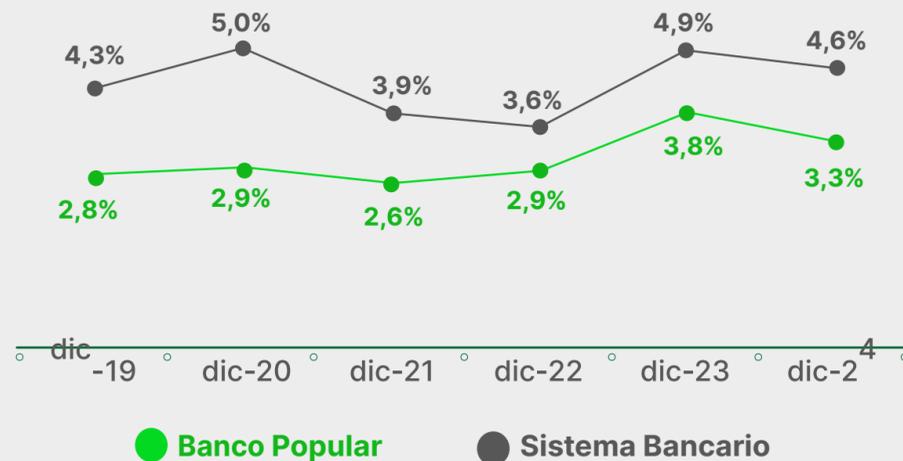
- Cartera consumo y leasing consumo
- Cartera comercial y leasing comercial
- Cartera vivienda y leasing vivienda
- Cartera microcredito y leasing microcredito
- Repos e Interbancarios



### Calidad de la Cartera

Al cierre de diciembre de 2024, el indicador de **Cartera Vencida** del Banco se ubicó en **3,3%**, experimentando una mejora respecto al **3,8%** registrado en diciembre de 2023. Esta variación refleja la estabilidad y la efectividad de las políticas de gestión de riesgo crediticio implementadas por el Banco, apoyado por el buen indicador de la cartera de libranzas, lo cual ha permitido mantener un control adecuado de su cartera en mora. Estos resultados contrastan con los indicadores del **Sistema Bancario**, los cuales cierran 2024 alrededor del **4,6%**. De esta forma, el Banco continúa destacándose por mantener un nivel de cartera vencida inferior al promedio del sector.

Indicador. Calidad de la Cartera



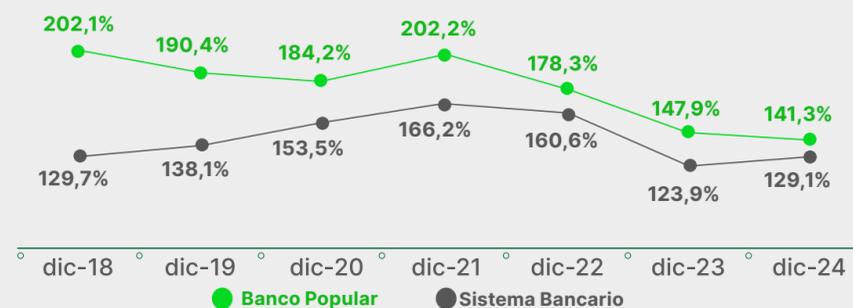
### Cubrimiento de la Cartera

A lo largo de los años, el Banco ha mantenido un enfoque sólido en la gestión de riesgos, lo que se refleja en su capacidad para mantener una cobertura adecuada y superior al promedio del sistema bancario. Esta fortaleza demuestra la efectividad de su estrategia de provisiones y políticas de crédito, lo que le permite afrontar con éxito cualquier desafío relacionado con la morosidad de su cartera.

Aunque el **Banco Popular** reportó un indicador de cubrimiento de **141,3%** al cierre de 2024, lo que representa una ligera disminución respecto al **147,9%** registrado en diciembre de 2023, explicado por la aplicación normativa de des acumulación de provisiones contra cíclicas, a pesar de esta normativa el Banco continúa mostrando una sólida capacidad para respaldar posibles impagos de su cartera.

En comparación con el **Sistema Bancario**, que cerró 2024 con un indicador de **129,1%**, el **Banco Popular** sigue destacándose por mantener un cubrimiento superior al promedio del sector, consolidando su posición de solidez financiera.

Indicador. Cubrimiento de la Cartera



### Pasivos Financieros

En 2024, el comportamiento de los **pasivos** del Banco fue estable, con algunas variaciones estratégicas, el **total de pasivos** cerró en **\$26.575.512 millones**, registrando una disminución del **0,40%** respecto al año anterior. Esta variación es resultado de ajustes en diferentes componentes con el fin de mejorar la estructura de balance del Banco, de esta forma los pasivos del Banco muestran una sólida estructura financiera.

Los **depósitos de clientes** representan el 84% del total de los pasivos y registraron una variación del 1,24%, en comparación con diciembre de 2023, alcanzando un total de **\$22.402.735 millones**. Dentro de este total, los **certificados de depósito a término** (CDTs) aumentaron un 6,87%, lo que refuerza la confianza de los clientes en productos más estables a largo plazo, representando el 50% de los depósitos totales. Por otra parte, las **cuentas de ahorro** disminuyeron un 8,70%, atendiendo esa nueva estructura de fondeo definida por la estrategia del Banco, lo que conlleva a que estos depósitos continúen representando el 45% del total de depósitos del Banco.

En términos de **obligaciones financieras**, aumentaron en un 3,89%, destacando la gestión eficiente de los pasivos a corto y largo plazo, que permitieron al Banco fortalecer su capacidad de financiamiento. Particularmente, los **fondos interbancarios y repos** se destacaron con un crecimiento hasta los **\$761.735 millones**, lo que representa el 23% de las obligaciones financieras, esto atribuible al manejo de liquidez del Banco para la temporada de fin de año.

El Banco ha logrado mantener una estructura financiera robusta y siempre cumpliendo los requerimientos regulatorios.

### Composición Pasivos

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Cuentas de Ahorro	\$10.174.621	\$11.144.573
Certificados de Depósito a Término	\$11.184.419	\$10.465.150
Cuentas Corrientes	\$984.150	\$1.036.388
Otros Depósitos	\$59.545	\$37.987
<b>Total Depósitos de Clientes</b>	<b>\$22.402.735</b>	<b>\$22.684.098</b>
Fondos Interbancarios y Repos	\$761.735	\$20.688
Títulos de Inversión	\$1.623.495	\$2.257.049
Créditos de Bancos y Otros	\$362.280	\$310.869
Obligaciones con Entidades de Redescuento	\$563.200	\$598.002
<b>Total Obligaciones Financieras</b>	<b>\$3.310.710</b>	<b>\$ 3.186.608</b>
<b>Total Pasivos a Costo Amortizado</b>	<b>\$25.713.445</b>	<b>\$ 25.870.706</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$26.575.512</b>	<b>\$26.682.960</b>

\*Cifras expresada en millones de pesos

### Composición de los depósitos de los Clientes



### Patrimonio

Al cierre de diciembre de 2024, el patrimonio del Banco experimentó una disminución del **7,84%**, con un saldo total de **\$2.391.340 millones** frente a los **\$2.594.885 millones** del año anterior. Esta variación refleja principalmente el efecto de las pérdidas del año 2024 por \$226.699 millones y la absorción de las pérdidas del ejercicio anterior en las reservas de la entidad.

De otra parte, el rubro de Otros resultados Integrales - ORI aumenta \$24.805 millones durante el período, explicado por el mejor desempeño de las inversiones en títulos de deuda registrados en el portafolio de inversiones a valor razonable con cambios en el ORI.

### Composición Patrimonio

	Diciembre de 2024	Diciembre de 2023
Reservas	\$2.504.722	\$2.762.791
Otros resultados integrales	\$21.513	-\$3.292
Utilidades retenidas no apropiadas	-\$48.507	\$42.482
Utilidad neta del ejercicio	-\$226.699	-\$347.409
Prima de colocación de acciones	\$63.060	\$ 63.060
Capital suscrito y pagado	\$77.253	\$77.253
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$2.391.340</b>	<b>\$2.594.885</b>

\*Cifras expresada en millones de pesos

En cuanto a su composición, el 98,5% corresponde a las cuentas de capital (capital suscrito y pagado, prima en colocación de acciones, reservas apropiadas y a la pérdida del ejercicio en curso), el 0,8% a otros resultados integrales (ORI).

### Índice de solvencia

	Diciembre de 2024	Diciembre de 2023
Relación de Apalancamiento	6,70%	7,49%
Relación de Solvencia Básica	10,31%	11,51%
Relación de Solvencia Básica Adicional	10,31%	11,51%
Relación de Solvencia Total	12,08%	13,33%

El indicador de solvencia presenta un decrecimiento de 125 puntos básicos (pbs), al pasar de 13.33% en 2023 a 12.08% al cierre de 2024. Este comportamiento se explica por:

- **Pérdida neta del ejercicio de \$226.669 millones**, que afectó directamente el patrimonio del Banco.
- El **crecimiento de la cartera de crédito**, lo que aumentó los activos ponderados por riesgo, originado por crecimiento de la cartera de crédito al pasar de \$16.670.146 Millones de APNRs en diciembre de 2023 a \$17.069.637 millones al cierre de 2024.

Estos niveles de solvencia representan para el Banco el cumplimiento normativo de este indicador, el cual para el 2024 se ubicaba en el 10.5%, es decir el Banco ubica este indicador en 158pbs por encima de este límite regulatorio.

### Estado de Resultados

#### Participación de ingreso

En 2024, los ingresos por intereses ascendieron a **\$3.161.500 millones**, decreciendo en **\$335.742 millones** respecto a 2023, esto equivale a una caída del **9,6%**, la cual es originada principalmente por la cartera comercial, que representa en 23,4% de los ingresos y la cual se encuentra indexada a IBR (Indicador Bancario de Referencia) que para 2024 tuvo un comportamiento a la baja.

Por su parte, la cartera de consumo que representa el 59,6% de los ingresos se vio afectada por las ventas de cartera realizadas en el año 2023; sin embargo, a pesar de esto, la cartera de créditos continúa siendo la principal fuente de ingresos por intereses, representando el **91%** del total, consolidándose como un pilar clave dentro de la estructura de ingresos.

Los ingresos por intereses sobre inversiones en títulos de deuda cerraron en \$289.753 millones, viéndose afectado por la baja en tasas estipuladas por el Banco de la Republica y la tendencia del mercado, que tuvo una inestabilidad por consecuencias de política nacional e internacional.

Por otro lado, los ingresos por comisiones y honorarios mostraron un crecimiento del **4,18%**, alcanzando los **\$170.645 millones**, lo que resalta un desempeño favorable en el ingreso por comisiones de servicios bancarios.

### Participación de los ingresos



### Egresos

En 2024, el Banco experimentó una disminución significativa en los **gastos por intereses y similares**, que pasaron de **\$2.943.645 millones** en 2023 a **\$2.324.616 millones** en 2024, lo que representa una reducción del **21,03%**. Este rubro, comparado con el decrecimiento del ingreso de cartera del 9.6%, representa un muy importante desempeño de la estructura de balance el fondeo del Banco y la mejora en el Margen de Interés del Banco.

La disminución en los egresos se debió principalmente a la caída en los **gastos por intereses de los depósitos**, que se redujeron en **\$547.533 millones** (-21,2%), y a la disminución en varias partidas clave, como los **fondos interbancarios y overnight**, que bajaron un **24,4%**, los **certificados de depósito a término**, que disminuyeron un **20,3%** y **depósitos de ahorros con una reducción de 22.8%**. Adicionalmente, una disminución en los **bonos y títulos de inversión** (-22,8%) y en las **obligaciones financieras** (-19,5%).

En cuanto a los Gastos Operacionales, para 2024 se presenta una disminución de \$22.959 millones, equivalente al 1.89%, cifras que representa un gran logro para la entidad, puesto que demuestran que el control activo de gastos permitió absorber el crecimiento de los costos originados por la inflación del país y generar el ahorro antes mencionado, todo esto dado principalmente en la Gestión de los Gastos Administrativos cuya disminución frente al año 2023 fue de 6,16%.

### Utilidad

El Banco reportó una mejora significativa en sus **pérdidas antes de impuestos**, que pasaron de **\$633.602 millones** en 2023 a **\$353.484 millones** en 2024, lo que representa una reducción del **44,2%**. De igual manera, las **pérdidas netas del ejercicio** también disminuyeron, alcanzando **\$226.699 millones** en 2024, frente a **\$347.409 millones** en 2023, lo que implica una disminución del **34,7%**.

Aunque el Banco continúa enfrentando pérdidas, estas mejoras reflejan el resultado de una gestión muy fuerte sobre el margen de intereses, crecimiento del negocio y un esfuerzo por controlar los gastos y mejorar la eficiencia operativa, lo que es indicativo de un camino hacia la recuperación financiera en el corto plazo.

## Valor Económico Generado, Retenido y Distribuido

[GRI 201-1]

La distribución de nuestro valor económico, de acuerdo con la metodología que establece *Global Reporting Initiative* (GRI 201-1), evidencia cómo la gestión de la entidad beneficia a todos nuestros 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 **\$3.373.180 millones**, con una disminución del 10,61% respecto al año anterior.

### Distribución del valor económico

Información requerida	2024	2023
<b>Valor económico directo generado (COP) (1)</b>	<b>\$3.373.180</b>	<b>\$3.773.630</b>
(Sumatoria de Ingresos)		
<b>Valor económico distribuido (COP):</b>	<b>\$3.460.568</b>	<b>\$4.093.268</b>
(Sumatoria de los siguientes puntos)		
·Costos operacionales	\$2.428.318	\$2.998.055
·Salarios y beneficios de los empleados:	\$457.907	\$427.721
·Proveedores de capital (2)	\$294.455	\$365.951
·Pagos al gobierno (3)	\$275.504	\$297.523
·Inversiones en la comunidad: (4)	\$4.383	\$4.018
<b>Valor económico retenido:</b>		
<b>= (Valor económico directo generado) - (Valor económico distribuido)</b>	<b>-\$87.389</b>	<b>-\$319.638</b>



### 4.2.3. Gestión de Tesorería

[CE 012/22<sup>15</sup>] Comportamiento y desempeño de los valores en los sistemas de negociación en que se encuentren inscritos.

La estrategia de la tesorería del Banco, en el 2024, se enfocó en la consolidación y aumento de los clientes activos, para así crecer los ingresos principalmente por intermedio de la compra y venta de divisas y operaciones *forward* peso-dólar. A lo largo de 2024 se continuó con la firma de contratos marco con clientes del Banco, para la negociación de derivados. A la vez, se mantuvo el portafolio de derivados en niveles promedio de USD \$350 millones de administración, lo que junto a los negocios cerrados con los clientes de los diferentes segmentos contribuyó con los ingresos de la tesorería.

El Banco realizó operaciones pasivas a través de repos con el Banco de la República e Interbancarios pasivos, en un promedio de COP \$75.000 millones, disminuyendo frente al 2023, cuyo monto fue de COP \$165.000 millones.

En cuanto a captaciones se renovó en promedio el 46.51% de los vencimientos del año pasado, evitando la concentración en los vencimientos futuros.

Asimismo, el Banco de la República mantuvo operaciones de expansión monetaria con un cupo promedio diario de COP \$11,7 billones y las diferentes entidades financieras acudieron a estas operaciones, en un promedio de COP \$8.3 billones.

### Emisiones vigentes, comportamiento y desempeño de las Acciones del Banco 2024

#### Emisiones Vigentes en Circulación de Bonos

Clase	# Emisión	Fecha de emisión	Subserie	Indicador	Fecha de vencimiento	Monto por serie	Tasa facial
Bonos subordinados	Primera subordinados	12/10/2016	C10	IPC	12/10/2026	\$144.922.000.000	4,13%
Bonos ordinarios	Décimo Quinta	4/02/2020	B5	Tasa Fija	4/02/2025	\$217.540.000.000	6,68%
			B7	IPC	4/02/2027	\$119.000.000.000	3,08%
Bonos ordinarios	Décimo Sexta	15/07/2021	B5	Tasa Fija	15/07/2026	\$267.285.000.000	6,78%
			C5	IPC	15/07/2026	\$114.715.000.000	2,56%
Bonos ordinarios	Décimo séptima	11/11/2021	C5	IPC	11/11/2026	\$105.705.000.000	3,38%
Bonos ordinarios	Décimo octava	10/03/2022	B3	Tasa Fija	10/03/2025	\$332.948.000.000	10,20%
			C5	IPC	10/03/2027	\$53.102.000.000	3,84%

Durante el 2024, el precio promedio diario de las acciones fue de \$181,55, lo que refleja una tendencia estable a lo largo del año. Así mismo, el precio de cierre alcanzó un valor superior, registrando \$200.

En términos de volumen negociado, se registraron montos negociados en operaciones de contado, por valor de \$33 millones, distribuidos en 11 operaciones realizadas durante el año. Por lo que, las acciones del Banco mostraron un comportamiento estable con un precio promedio moderado, y un incremento en su precio de cierre.

#### Portafolio de Inversiones

En 2024 el portafolio de Balance (Inversiones Disponibles para la Venta) terminó con un nominal de COP \$1,92 billones, manteniendo un valor similar al cierre de 2023; la composición quedó 76% en tasa fija y 24% en UVR, con una duración de 2,44 años, bajando

la participación de UVR's, contemplando que la inflación seguirá corrigiendo de manera más lenta, pero continuando la senda bajista.

Por otra parte, cerramos el portafolio de inversiones negociables, con un nominal de COP \$198.500 millones con duración de 0,92 años. El portafolio está compuesto por títulos líquidos con la siguiente distribución, 86% en tasa fija, 13% indexados al IBR y, el restante, 1% en IPC.

El año estuvo marcado por una alta volatilidad donde vimos variación de tasas en el título de referencia de 10 años de deuda pública, en 244 pbs, cerrando el año en niveles máximos (11,90%). El Banco de la República dio inicio al ciclo bajista de su política monetaria, pasando de una tasa Repo del 13%, a inicio de enero de 2024, para finalizar el año con una tasa del 9,50%, 150 pbs arriba de la expectativa que había al iniciar el año.

## 4.3. Gestión de Riesgos

En 2024, el Banco Popular continuó fortaleciendo la gestión integral de riesgos, que agrupa los riesgos financieros, SARLAFT, ABAC, relevantes, emergentes, operativos, ciberseguridad, seguridad de la información y continuidad. Esta estructura se complementa con la prevención de fraude, la analítica y el direccionamiento en control interno. Además, se reforzó la emisión de políticas de riesgos, así como la identificación, valoración y mitigación de riesgos para el Banco y sus procesos. Se implementó un seguimiento riguroso a los indicadores, alertas y planes de acción, el sistema de control interno y el análisis de las tipologías de fraude, con el objetivo de minimizar los impactos tanto en el Banco como en sus clientes.

Por otro lado, durante este período, se destaca la modificación del Comité de Riesgos Consolidado, transformándolo en el Comité de Riesgos de Junta Directiva, lo que permite fortalecer el seguimiento de la gestión de riesgos. Así mismo, se reforzaron las actividades de prevención de fraude, lo que generó un impacto positivo en los clientes. En cuanto a los riesgos financieros, se incorporaron los análisis de la Tasa de Interés de Libro Bancario, lo que robusteció los análisis sobre liquidez y mercado.

De cara a 2025, las oportunidades identificadas en la gestión de riesgos incluyen la implementación de grandes concentraciones, la madurez en la medición del Riesgo Tasa de Interés de libro bancario (RTILB), el cálculo del nuevo Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (CFEN), así como la preparación del Programa de Adecuación de Capital (PAC) y del Programa de Adecuación de Liquidez (PAL).

### 4.3.1. Estrategia Integral de Riesgos

El Banco ha establecido una Estrategia Integral de Riesgos que incluye: i) el Marco de Apetito de Riesgos, ii) la Metodología de Riesgos Relevantes y Emergentes, iii) la identificación de riesgos y controles en los procesos y, iv) las políticas de riesgo. Estos elementos son aplicados por todas las áreas de la organización, en las cuales se han implementado esquemas de seguimiento a los indicadores y a la gestión de cada uno de estos temas a través de comités. En dichos comités, que se reúnen de manera mensual o trimestral, se exponen las actividades de análisis (tanto preventivas como detectivas) realizadas y los resultados obtenidos.

Adicionalmente, se han implementado campañas que refuerzan los conceptos y las actividades relacionadas con la gestión de riesgos, dirigidas a todos los colaboradores de la organización.

#### **Gobernanza del Riesgo** [DJSI 1.4.1]

De acuerdo con la estructura del Banco Popular, las directrices relacionadas con los riesgos financieros, SARLAFT, ABAC, relevantes, emergentes, operativos, ciberseguridad, seguridad de la información y continuidad, son lideradas desde la Vicepresidencia de Riesgos. Por su parte, la Vicepresidencia de Crédito es la encargada de establecer las directrices para la concesión de créditos, conformando así la gobernanza de riesgos dentro de la estructura del Banco y configurando el gobierno de riesgos en su totalidad.

#### **Procesos de Gestión de Riesgos** [DJSI 1.4.2]

Los sistemas de gestión de riesgos del Banco tienen como objetivo proporcionar un aseguramiento razonable en el cumplimiento de los objetivos a nivel estratégico, operativo,

de cumplimiento y en la presentación de información. Esto se logra mediante la identificación y gestión oportuna de los riesgos, así como la implementación y ejecución de controles efectivos.

El proceso está liderado por la Vicepresidencia de Riesgos y es supervisado por la Junta Directiva a través del Comité de Riesgos, el cual actúa como el máximo órgano de control encargado de la supervisión de la gestión de riesgos. Este comité se encarga de la identificación, medición, control y monitoreo consolidado de los riesgos a los que está expuesto tanto el Banco como sus Filiales, bajo una visión holística que promueva una cultura institucional enfocada en la prevención.

De acuerdo con lo anterior, la exposición de los riesgos internos es revisado mensualmente tanto por la administración como por el Comité de Riesgos de la Junta, en estos espacios también se lleva a cabo la sensibilización sobre cada riesgo. Además, de manera anual, se realiza un ejercicio de pruebas de resistencia, las cuales son validadas en el mismo espacio.

En relación con el aseguramiento de la información del reporte financiero y con el fin de cumplir con los requisitos de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), el Banco realiza de manera continua la revisión de los riesgos y controles en los procesos que afectan el reporte financiero, desde su inicio, procesamiento, registro y elaboración hasta su revelación.

Durante el 2024, se hizo seguimiento a la gestión de 135 riesgos y 347 controles en el Banco, así como a 63 riesgos y 118 controles en Fiduciaria Popular (filial alcanzada en SOX). Los riesgos y controles relacionados con el reporte financiero son auditados de manera independiente por la Contraloría Interna y el Revisor Fiscal.

Para el 2024, el Revisor Fiscal emitió una opinión independiente sobre el control interno del Banco, considerándolo efectivo.

### **4.3.2. Riesgos Relevantes** [SFC CE012/22]

El Banco Popular elabora anualmente un informe que resume los riesgos, reflejando las amenazas que podrían desviar el cumplimiento de la estrategia de negocio del Banco, conocidos como Riesgos Relevantes. Estos riesgos se extraen de las principales fuentes especializadas y se abordan desde seis categorías: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ambientales Y Legal-Regulatorios. El análisis, en colaboración con la primera línea de defensa, comienza con la evaluación de la situación internacional y continúa con la identificación de vulnerabilidades a nivel nacional y local.

En 2024, para el seguimiento y la actualización de los riesgos relevantes, se aplicó una metodología de valoración de riesgos. Para ello, se llevaron a cabo mesas de trabajo con los equipos líderes de la primera línea de los riesgos, con el fin de alinearlos con los pilares estratégicos e identificar tendencias en el monitoreo de riesgos y controles. Este proceso garantizó la efectividad de las acciones de tratamiento, estableciendo indicadores o señales de alerta para los riesgos identificados.

#### **Riesgos relevantes 2024:**

1. Deterioro en la cartera de crédito.
2. Impactos financieros en los portafolios de inversiones.
3. Estructura de fondeo.

4. Impacto en RTILB por la estructura del Balance.
5. Escenario adverso de liquidez.
6. Indisponibilidad en la prestación de los servicios transaccionales en canales.
7. Fugas masivas de datos críticos por ciber-amenazas y/o ciber-ataques.
8. Rezago del Banco en la transformación digital frente al sector.
9. Pérdida de clientes por insatisfacción de los servicios prestados.
10. Inadecuada gestión del riesgo climático.
11. Inestabilidad derivada de la crisis social, política y económica.
12. Riesgos políticos y su impacto en los resultados del Banco.
13. Competencia por entorno regulatorio y tendencias del mercado.

#### **Riesgos relevantes 2025:**

Para la actualización de los riesgos relevantes para 2025, se propuso la modificación y retiro de los riesgos 2, 10, 11, 12 y 13. Esta revisión se alineó con la Estrategia de Negocio, centrada en el cliente y enfocada en posicionar al Banco como una entidad rentable y atractiva, para personas mayores de 50 años, empleados públicos, entes regionales y empresas medianas. Esta estrategia se basa en tres pilares: un negocio enfocado, un balance robusto y un modelo operativo eficiente.

La Junta Directiva aprobó para 2025 los siguientes riesgos relevantes:

## **Riesgos relevantes** **2025**

- 1** Impactos potenciales en el Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, Liquidez y CFEN debido a la estructura de fondeo.
- 2** Deterioro en la calidad de la cartera de crédito.
- 3** Velocidad de crecimiento de la competencia (incluido el sector de Libranzas) y la presencia de nuevos actores en el mercado.
- 4** Deficiencias en el servicio y pérdida de clientes (canales, PQR, tiempos de respuesta).
- 5** Incumplimiento de las metas de transformación digital, optimización de procesos y obtención de eficiencias.
- 6** Fugas masivas de datos críticos, ciberseguridad e inoportunidad en la incorporación del uso de inteligencia artificial (IA).
- 7** Cambios regulatorios y variaciones en el entorno económico y político.
- 8** Desalineación del talento humano y la cultura organizacional con la estrategia del Banco.
- 9** Deterioro en la solvencia por factores macroeconómicos y estructurales.

# Riesgos Emergentes

[DJSI 1.4.3]

Durante la validación de riesgos emergentes, se identificaron para el Banco, en el período 2024-2025, los siguientes riesgos:

- 1 Materialización de riesgos de LAFT debido a debilidades en las políticas migratorias.
- 2 Legalización y crecimiento de plataformas de negociación de cripto-activos.
- 3 Aumento en la ocurrencia de ciberataques y fraudes cibernéticos.
- 4 Propagación o brotes sanitarios que impacten el normal desarrollo del Banco y sus filiales.
- 5 Situaciones de protesta social y su potencial escalamiento a vías de hecho.
- 6 Volatilidad macroeconómica, incluidas las fluctuaciones en el PIB, el desempleo y la inflación.
- 7 Restablecimiento de relaciones entre Estados Unidos y Venezuela para habilitar la compra de petróleo.
- 8 Eventos climáticos extremos.
- 9 Potencial aumento de actividades ilícitas que promuevan la economía ilegal.
- 10 Enfrentamientos comerciales o geopolíticos entre países catalogados como potencias mundiales.
- 11 Fortalecimiento de grupos al margen de la ley y del fenómeno de financiación del terrorismo.

De estos riesgos emergentes, los dos que presentan un impacto significativo a largo plazo (entre 3-5 años) para el Banco, junto con sus medidas mitigantes, son los siguientes:

## 1. Materialización de riesgos de LAFT por debilidades en las políticas migratorias:

- Seguimiento a los cambios en la política e indicadores migratorios en Colombia.
- Actualización de las políticas y procedimientos LAFT en el Banco, fortaleciendo los controles para evitar nuevas materializaciones de riesgo.
- Continuación con el análisis de los riesgos operacionales (ROS) generados por los migrantes.
- Seguimiento permanente a las noticias y estadísticas relacionadas (nacionalidad, departamentos de mayor impacto, etc.).

## 2. Legalización y crecimiento de plataformas de negociación de criptoactivos y surgimiento de negocios relacionados:

- Seguimiento al proyecto de ley sobre criptoactivos.
- Actualización de las políticas para conocimiento del cliente en relación con criptoactivos.
- Participación en mesas de trabajo intersectoriales (Bancos/ACH) convocadas por Asobancaria y Grupo Aval, para el análisis de impactos y la definición de estrategias para la atención de este riesgo.



**4.3.3. Cultura de riesgo**  
[DJSI 1.4.3]

**Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

El Banco Popular, dentro de su estrategia de gestión de riesgos, tiene como uno de sus objetivos la gestión de los riesgos relacionados con el LAFT (Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de Armas de Destrucción Masiva). Para ello, administra estos riesgos a través del Sistema de Riesgos de LAFT, buscando consolidar una cultura de gestión basada en los principios que nos rigen: respeto, responsabilidad, lealtad, honestidad y compromiso.



En el Banco Popular, el liderazgo de la cultura de gestión de riesgos de LAFT proviene del más alto nivel y se brinda capacitación en todos los niveles de la organización.

En 2024, los miembros de la Junta Directiva, la alta dirección y los colaboradores (con especial énfasis en los ejecutores de controles) fueron capacitados mediante cursos virtuales, entrenamientos focalizados y la divulgación de piezas de comunicación. Este enfoque tiene como objetivo generar conocimiento y compromiso con la gestión de riesgos, así como asegurar la correcta ejecución de los controles establecidos para mitigar los riesgos asociados.

Para 2025, se continuará con la implementación de automatizaciones que permitan mejorar la gestión en línea de las transacciones de los clientes en materia de LAFT, con el fin de identificar en tiempo real todas las alertas generadas.

**Anticorrupción**

Las actividades relacionadas con la gestión de la corrupción se realizan bajo el marco metodológico para su mitigación, con un enfoque centrado en el programa ABAC. Este programa sigue un ciclo de gestión que incluye planeación, identificación, valoración, mitigación y mejora continua. En este proceso, se revisan los procedimientos del Banco, así como los de clientes, proveedores y colaboradores, a través de actividades mensuales y periódicas que buscan evitar la materialización de este riesgo.

A partir de los logros obtenidos y presentados a continuación, en el 2025, uno de los principales retos será desarrollar soluciones que permitan automatizar las actividades de monitoreo, listas de control, debidas diligencias y la gestión del contexto interno y externo del cumplimiento normativo.

**Principales logros:**



El Banco se destacó al convertirse en el primer banco en Colombia en obtener las certificaciones ISO 37001:2021 para el sistema de gestión de cumplimiento ético y penal, y la NTC 6671:2020 para la gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.



Continuidad en la cultura de ABAC, con la participación de la fuerza comercial, lo que permitió obtener resultados positivos en la prevención del riesgo.



Mantenimiento del riesgo residual en niveles bajos.



Indicadores adecuados de coherencia en la matriz de riesgo y efectividad, en la estrategia de monitoreo.

## Política anticorrupción y antisoborno

El Banco cuenta con un plan anual de trabajo que permite medir el cumplimiento de las actividades y objetivos del programa ABAC. Además, dispone de indicadores primarios y estratégicos que facilitan la evaluación de la madurez de este sistema, el cual es supervisado semestralmente por las diferentes instancias de Gobierno.

### Principales logros:



El Banco se destacó al ser el primer banco en Colombia en obtener la certificación ISO 37001:2016 para el sistema de gestión antisoborno.



Confirmación de la inexistencia de eventos de alto impacto relacionados con corrupción, según los resultados del monitoreo y del análisis de las líneas éticas.



Mantenimiento del riesgo residual en niveles bajos.

Para 2025, el principal reto de gestión es desarrollar soluciones que permitan automatizar las actividades de monitoreo de conflictos de interés, tanto para empleados como para proveedores. Además, se impulsará el plan de formación ABAC, cuyo objetivo es fomentar una cultura de atención al riesgo en todos los niveles de la Entidad, desde cada rol específico.

### Información relacionada con casos de corrupción [GRI 205-1] [GRI 205-3]

Mensualmente, se identifican los registros de las cuentas contables con mayor exposición a riesgos ABAC, utilizando parámetros de alertamiento cualitativos (palabras clave en los registros contables) y cuantitativos (comparación de movimientos transaccionales con datos históricos). Las operaciones identificadas con riesgo de corrupción se asignan a los responsables de los registros contables para su análisis.

En el 2024, en el proceso de monitoreo de las 23 cuentas contables con mayor exposición al riesgo de soborno y corrupción, se revisaron 25.021 registros. De estos, 253 generaron alertas, todas gestionadas y normalizadas. Durante esta revisión, se identificaron oportunidades de mejora en el proceso de legalización de anticipos (legalizaciones extemporáneas), y el área responsable implementó las medidas correctivas necesarias para subsanar los hallazgos.

Además, se implementó un modelo estadístico para evaluar de manera objetiva las desviaciones en los montos registrados en las cuentas contables, con el fin de reducir los falsos positivos en los análisis realizados por los responsables de cada cuenta. Así mismo, se realizaron mesas de trabajo para socializar las oportunidades de mejora identificadas en el monitoreo, asegurando así la calidad e integridad en el manejo de estas cuentas.

Con los soportes entregados, se confirma la normalidad para la totalidad de los casos evaluados en 2024.

## Prevención del fraude

En 2024, el Banco Popular avanzó en la gestión integral del riesgo de fraude transaccional mediante la implementación de soluciones avanzadas que permitieron contener actividades fraudulentas en tiempo real durante la autorización de transacciones. Además, se actualizó la versión de la herramienta de monitoreo transaccional, mejorando sustancialmente su infraestructura tecnológica para optimizar la detección de patrones irregulares y reforzar la capacidad de respuesta. Estos avances contribuyeron al cumplimiento de los indicadores de gestión, manteniendo un equilibrio entre un control eficaz del riesgo de fraude y una experiencia positiva para el cliente.

Para 2025, el Banco Popular tiene como objetivo incorporar soluciones basadas en inteligencia artificial que mejoren la interacción con los clientes durante los procesos de confirmación de transacciones. Estas iniciativas no solo buscan optimizar la experiencia del cliente en los canales digitales, sino también fortalecer las estrategias de seguridad y consolidar la confianza en nuestros servicios.

## Riesgo de Ciberseguridad, seguridad de la información y privacidad

El Banco definió una metodología de gestión de riesgos en seguridad de la información y ciberseguridad, basada en los lineamientos corporativos y fundamentada en los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, así como en el impacto que estos riesgos pueden tener sobre la entidad.

Como parte de esta metodología, se realiza un acompañamiento a los líderes de proceso para la identificación de los riesgos y la definición de controles para su mitigación, seguido de un seguimiento continuo al plan de tratamiento establecido.



# Principales logros:



Se optimizaron los controles de ciberseguridad en los procesos digitales, lo que favoreció la vinculación de productos de captación y colocación, tanto para clientes nuevos como existentes.



Se incrementaron los simulacros de ciberataques, poniendo a prueba los controles de seguridad de la entidad y el nivel de respuesta de los primeros respondientes.



Se estableció un procedimiento a nivel gremial, que luego fue implementado en el Banco, para dar de baja códigos cortos de SMS sospechosos, a fin de prevenir posibles suplantaciones.



En 2024 no se reportaron ni evidenciaron incidentes relacionados con seguridad de la información, ciberseguridad, privacidad o filtraciones de datos. Como resultado, no hubo afectación sobre los titulares de cuentas individuales debido a filtraciones de datos personales.

### Mecanismos para garantizar el manejo de la seguridad de la información/ciberseguridad [DJSI 1.8.2]

El modelo de seguridad de la información y ciberseguridad adoptado por el Banco Popular es evaluado cada dos años, basándose en las mejores prácticas reconocidas por la industria, como la NIST CSF e ISO IEC 27001:2013.

Dentro del proceso de identificación de riesgos, el Banco realiza periódicamente ejercicios de pruebas de intrusión (*Ethical Hacking*) sobre activos críticos, así como *Red Team* y pruebas de escaneo de vulnerabilidades.

Además, como parte de los requisitos de alta calidad del Banco, se exige que, antes de su salida a producción, todos los sistemas sean sometidos a pruebas de vulnerabilidades y *Ethical Hacking*, asegurando así su robustez frente a posibles amenazas.

En el ámbito de los procesos digitales, se optimizaron los controles de ciberseguridad, lo que facilitó la vinculación de productos de captación y colocación, tanto para clientes nuevos como existentes. Además, se logró incrementar la cantidad de simulacros de ciberataques, evaluando la efectividad de los controles de seguridad implementados y la capacidad de respuesta de los primeros respondientes ante posibles incidentes.

### Filtraciones de datos de la organización y titulares de cuentas afectados [FN-CB-230a.1]

Durante el año 2024, no se registraron ni evidencias ni reportes de situaciones que pudieran clasificarse como filtraciones de datos. Como resultado, no se produjo ninguna afectación a los titulares de cuentas individuales debido a filtraciones de datos personales.

### Enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos [FN-CB-230a.2]

#### Identificación de vulnerabilidades:

El Banco realiza de manera periódica ejercicios de pruebas de intrusión (*Ethical Hacking*) sobre activos críticos, así como *Red Team* y pruebas de escaneo de vulnerabilidades, como parte del proceso de identificación de riesgos. Además, dentro de los requisitos establecidos por los estándares de alta calidad del Banco, se exige que todos los sistemas sean sometidos a pruebas de vulnerabilidad y *Ethical Hacking* antes de su salida a producción, garantizando así su robustez frente a posibles amenazas.

Para 2025, el Banco se propone fortalecer la cultura de ciberseguridad y seguridad de la información entre sus empleados, incrementando los ejercicios de ingeniería social para sensibilizar sobre los riesgos actuales. Además, se implementarán herramientas de concienciación que permitirán medir, tanto el nivel de conocimiento como la capacidad de reacción de los colaboradores ante posibles amenazas. Se planea aumentar la cantidad de simulacros de ciberataques, involucrando a un mayor número de áreas y procesos críticos del Banco, para garantizar una respuesta efectiva en situaciones de riesgo. Así mismo, el Banco iniciará el proceso de certificación en la norma ISO 27032 – Ciberseguridad, como parte de su compromiso con la mejora continua en este ámbito.

**Abordaje de riesgos y vulnerabilidades:**

El Banco Popular ha establecido una metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, basada en los lineamientos corporativos. Dentro de esta metodología, y en el marco de sus responsabilidades, el Banco acompaña a los líderes de procesos y productos en la identificación de riesgos, la definición de controles y el posterior monitoreo de los planes de tratamiento definidos para gestionar dichos riesgos.

**Amenazas de seguridad de datos nuevas y/o emergentes**  
[FN-CB-230a.2]

**Análisis de amenazas nuevas o emergentes:**

El Banco cuenta con un servicio de Ciberinteligencia y alertas tempranas que le permite mantenerse actualizado sobre las tendencias emergentes en ciberseguridad, así como identificar ataques dirigidos a sus infraestructuras tecnológicas.

**Análisis de vectores de ataque:**

El Banco también recibe información relevante de proveedores estratégicos sobre posibles vectores de ataque. Estas alertas se enfocan principalmente en amenazas como *malware* (troyano y *ransomware*), suplantación de portales y de la aplicación del Banco, así como nuevas vulnerabilidades que podrían poner en riesgo la seguridad de la información.

**Estrategia de seguridad de la información/seguridad cibernética**  
[DJSI 1.8.1]

Desde la alta gerencia del Banco, se ratifica el compromiso con el desarrollo de habilidades y la asignación de los recursos necesarios para el diseño, aprobación e implementación de políticas individuales que respalden la política general y establezcan los lineamientos para la protección y resguardo de la información. Además, tanto la Junta Directiva como la Alta Gerencia, realizan un seguimiento semestral de los resultados de los Sistemas de Gestión de Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

**Riesgo Operativo**

La identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos operacionales son responsabilidad de cada líder de proceso, quienes cuentan con la asesoría y acompañamiento de la Vicepresidencia de Riesgo y sus áreas de apoyo.

Este proceso se lleva a cabo bajo una metodología uniforme que facilita la evaluación sistemática e integral de los riesgos. La metodología empleada está definida en el manual de gestión de riesgo operacional del Banco y los resultados obtenidos a partir de su aplicación a los procesos, constituyen el mapa de riesgos operacionales del Banco.

**Principales logros:**



La autorización del uso de la base de datos consolidada para el cálculo del componente de pérdida (CP) y el indicador de pérdida interna (IPI).



La automatización de la generación de los reportes de gestión de riesgo operacional, incluyendo la matriz consolidada de riesgos y controles, así como los eventos de riesgo operacional materializados.



La definición y generación de tableros en *Power BI* para la presentación de información de gestión de riesgo operacional.



La creación y generación de contenidos orientados a la capacitación y al fomento de la cultura de gestión de riesgo operacional, para su aplicación en sesiones presenciales y/o de autoformación.

Los retos de gestión para 2025 incluyen realizar un diagnóstico interno del nivel de madurez de la gestión del riesgo operacional, con el objetivo de evaluar su estado actual y definir áreas de mejora. Además, se busca automatizar el proceso de contabilidad y conciliación de los eventos de pérdida de riesgo operacional, optimizar los procesos existentes en la gestión del riesgo operacional y mejorar los tableros de *Power BI* para una presentación más eficiente de la información.

También se tiene como meta establecer e incorporar indicadores prospectivos que permitan identificar los riesgos operacionales potenciales, fortaleciendo así la capacidad del Banco para anticiparse a futuras amenazas.

### Continuidad de negocio

El Banco Popular ha establecido un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), compuesto por los Planes de Administración de Crisis, Emergencias, Recuperación de Desastres (DRP), Recuperación de Procesos (BCP) y Comunicación en Crisis, los cuales aseguran la capacidad del Banco para operar ante interrupciones que afecten la disponibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

Además, el Banco cuenta con un Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD) y un Centro de Operación en Contingencia (COC), los cuales son clave para garantizar la continuidad de las operaciones en situaciones excepcionales.



## Principales logros:



La reactivación de la operación de los procesos críticos desde el COC.



La implementación de protocolos para abordar la emergencia climática asociada al racionamiento de energía y agua.



La participación en el comité de control de cambios TI (Críticos/Altos), generando alertas sobre posibles riesgos derivados de cambios tecnológicos.



La implementación de una conexión remota a los equipos del COC, lo que ha permitido minimizar los impactos en la operación de los procesos.



El incremento en la realización de pruebas con proveedores críticos, lo cual ha fortalecido la resiliencia del Banco frente a posibles contingencias.



Para el año 2025, el Banco enfocará sus esfuerzos en optimizar su gestión de continuidad de negocio mediante varias iniciativas clave. Se automatizará el árbol de llamadas para mejorar la coordinación del Subcomité y/o Comité de Administración de Crisis, garantizando una respuesta más ágil ante situaciones de emergencia. Además, el Banco participará en el simulacro gremial de desastre natural organizado por Asobancaria, con el objetivo de reforzar la preparación ante un posible terremoto en Bogotá.

También se llevará a cabo una evaluación del Modelo de Madurez de Continuidad de Negocio con la colaboración de un tercero, para identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión. Se realizará una ponderación cuantitativa de la Lista de Verificación del PCN junto con los proveedores críticos, asegurando su alineación con los estándares del Banco. Finalmente, se incrementarán los ejercicios de pruebas para escenarios de ciberataques, con el fin de fortalecer la preparación del Banco frente a este tipo de amenazas y mejorar su capacidad de respuesta ante cualquier incidente de seguridad.

## Riesgos de conducta

[FN-CB-510a.2]

El Banco se encuentra en proceso de implementación de los lineamientos establecidos en la Guía Externa de Supervisión del Riesgo de Conductas, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en 2023. Esta guía tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores financieros, promoviendo en las entidades supervisadas una cultura organizacional basada en el trato justo, la transparencia y la integridad del mercado.

Este esfuerzo no solo responde a los lineamientos regulatorios, sino que también refuerza el compromiso del Banco con la transparencia, la integridad y la satisfacción de las expectativas de sus clientes. Al identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos asociados con las conductas, el Banco fortalece su capacidad para ofrecer productos y servicios claros, accesibles y alineados con las necesidades del consumidor financiero.

En línea con las mejores prácticas y los lineamientos de la Guía Externa de Supervisión del Riesgo de Conducta emitida por la SFC, que establece la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado derivada de prácticas inapropiadas de las entidades supervisadas, el Banco ha adoptado esta guía como base para mitigar dichos riesgos.

En este contexto, se han abordado diversos aspectos clave, entre los cuales destacan:

- La aprobación de la Política de Riesgos de Conducta por parte de la Junta Directiva, en diciembre de 2024.
- La implementación de la validación de los PQR relacionados con Riesgos de Conducta.
- El apoyo en la actualización del manual SAC en lo que respecta a Riesgos de Conducta.
- La identificación de riesgos y controles en los procesos directamente relacionados con el consumidor financiero.

[FN-CB-510a.1] [GRI 206-1]

En 2024, no se materializaron procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados con la industria financiera. Esta ausencia de situaciones conflictivas refleja la efectividad de los procedimientos y controles implementados para mitigar este tipo de riesgos dentro de la organización.

## Riesgo financiero

El Banco participa activamente en los mercados monetarios, cambiario y de capitales, con el objetivo de satisfacer, tanto sus necesidades como las de sus clientes, siguiendo las políticas y niveles de riesgo establecidos. En este contexto, administra diversos portafolios de activos financieros, siempre dentro de los límites y niveles de riesgo permitidos.

El **riesgo de mercado** surge de las posiciones abiertas del Banco en portafolios de inversión en títulos de deuda, instrumentos financieros derivados, instrumentos de patrimonio registrados a valor razonable, fondos interbancarios, y está sujeto a cambios adversos en factores de riesgo tales como tasas de interés, inflación, tipos de cambio, precios de las acciones, márgenes de crédito de los instrumentos y la volatilidad de estos, así como en la liquidez de los mercados en los que el Banco opera.

La medición de este riesgo se lleva a cabo desde el punto de vista regulatorio, conforme a lo establecido en el Anexo 6 del Capítulo XXXI de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Adicionalmente, el Banco cuenta con un modelo paramétrico de gestión interna, que complementa la gestión del riesgo de mercado mediante la identificación y el análisis de las variaciones en los factores de riesgo (tasas de interés, tasas de cambio e índices de precios) sobre el valor de los instrumentos que conforman los portafolios.

Este modelo utiliza metodologías como *Risk Metrics* de JP Morgan, modelos internos como el *EWMA Riskmetrics*, y el *Conditional VaR* o *Expected Shortfall*.

El Banco, a través de sus actividades de intermediación de valores, búsqueda de fondeo y estabilidad en el flujo de caja, incurre en el riesgo de liquidez. Este riesgo se aborda desde dos enfoques:

- **Riesgo de Liquidez a Corto Plazo:** Se mide como la posibilidad de que el Banco no cumpla con los compromisos contractuales y no contractuales de su flujo de efectivo. Este riesgo se mide mediante el Indicador de Riesgo de Liquidez, conforme al Anexo 9 del Capítulo XXXI de la SFC.

Además, el Banco cuenta con modelos internos y otras métricas como el Horizonte de Supervivencia, el colchón de liquidez y los límites de concentración de depositantes, que complementan el monitoreo exhaustivo de la situación de liquidez del Banco.

- **Riesgo de Liquidez Estructural:** Se refiere a la posibilidad de contar con depósitos estables (pasivos) que permitan fondar las operaciones y componer el activo, requiriendo estructuras de balance sólidas a mediano y largo plazo.

Este riesgo se mide mediante el cálculo del Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (CFEN), conforme al Anexo 12 del Capítulo XXXI de la SFC. Como complemento, el Banco utiliza GAPs de liquidez para medir las brechas entre activos y pasivos, lo que permite identificar descalces en el balance.

El Banco también se enfrenta al **Riesgo de Contraparte**, derivado de su actividad de negociación de valores con otras entidades financieras y del sector real. Este riesgo consiste en la probabilidad de pérdidas potenciales por incumplimiento de las obligaciones contractuales en transacciones con títulos valores, divisas o derivados.

Para mitigar este riesgo, el Banco realiza monitoreos en línea de todas las exposiciones y consumos de líneas de tesorería con las contrapartes, lo que le permite actuar de manera inmediata ante la posible materialización de este riesgo.

Los productos de Tesorería del Banco están expuestos al **Riesgo de Crédito**, que se mide mediante métricas como LGD (Pérdida Dada el Incumplimiento), EAD (Exposición Ante el Incumplimiento), CVA-DVA (Valor en Riesgo por Contraparte) y Exposición Crediticia, todos en el marco regulatorio establecido por la SFC en los Capítulos XXXI y XVIII.

Próximamente, entrará en vigor el Anexo 15 del Capítulo XXXI del SIAR sobre la identificación, cálculo, implementación y medición del **Riesgo de Tasa de Interés de Libro Bancario**. Durante 2024, la Gerencia de Riesgos Financieros ha estado comprometida con esta normativa, logrando calcular las métricas del Delta del Valor Económico Patrimonial (EVE) y Delta del Margen Financiero (NIM).

Además, se ha implementado todo el sistema de administración de riesgos, que incluye la creación de manuales de políticas, lineamientos, metodologías, reportes al regulador mediante los formatos 419 y 420, órganos de gobierno, métricas y seguimientos relacionados con los riesgos estructurales de balance.

Los riesgos financieros mencionados anteriormente se siguen mediante una serie de reportes periódicos, que incluyen informes diarios, semanales (como la declaración de apetito al riesgo), mensuales (como los reportes del Comité de Riesgos Financieros, Comité GAP y Comité de Riesgos de la Junta, entre otros).

Para el 2025, se presentan dos grandes retos para la gestión de los riesgos financieros del Banco:

- Continuar con el afinamiento y calibración de la implementación del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario, mediante informes, métricas y análisis que permitan tomar decisiones estratégicas que impacten positivamente en la estructura de balance del Banco, con el objetivo de maximizar el margen financiero y los ingresos.
- Implementar de manera oportuna, eficiente y automática las disposiciones del proyecto regulatorio para los Riesgos de Liquidez relacionados con los depósitos operativos de cuentas vistas del Banco. Esto permitirá contar con un indicador CFEN eficiente que facilite la toma de decisiones estratégicas sobre la estructura de fondeo del Banco, impactando positivamente en su gestión financiera.

#### 4.3.4. Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)

El Sistema de Administración de Riesgo Crediticio del Banco tiene como objetivo garantizar la adecuada identificación, medición, seguimiento y gestión de los riesgos asociados al ciclo de crédito.

La gestión del riesgo crediticio de los clientes se basa en una evaluación integral que permite determinar su perfil de riesgo y asignar la probabilidad de incumplimiento en el pago de la deuda. Esta gestión se realiza, tanto en la evaluación de las solicitudes de crédito como en la etapa de administración y seguimiento de la cartera, a través de la recopilación de información exhaustiva, tanto financiera como no financiera, de los clientes (historial crediticio, nivel de ingresos, estimación de la capacidad de pago, condiciones macroeconómicas, comportamiento sectorial) y el uso de herramientas analíticas (modelos de *scoring* o de *rating*) para la calificación de riesgo. Con base en estas calificaciones, se asigna la exposición de los clientes, la tasa de interés y se definen las estrategias de mantenimiento, venta cruzada y recuperación de cartera.

Durante 2024, la gestión del riesgo de crédito se vio influenciada por el entorno macroeconómico (moderado crecimiento del PIB, alta inflación, altas tasas de interés, baja generación de empleo, entre otros). No obstante, el Banco continuó fortaleciendo la gestión del riesgo crediticio, evaluando y segmentando a los deudores según su nivel de riesgo, y desarrollando estrategias que permitieran una mejor identificación de estos, tanto en la originación como en el seguimiento de la cartera. Esto permitió identificar grupos con mayor propensión al impago y ofrecer, anticipadamente, soluciones ajustadas a su nuevo flujo de caja. La gestión estuvo enfocada en mantener a los clientes con buen perfil de riesgo y en la recuperación de cartera en algunos segmentos de clientes, que se vieron afectados en su capacidad de pago.

Para 2025, se prevé continuar fortaleciendo los modelos de evaluación de riesgo mediante la incorporación de nuevas fuentes de información y el uso de metodologías de inteligencia artificial en los procesos de crédito y administración de portafolios. El objetivo es aumentar el nivel de desembolsos, manteniendo los indicadores positivos de calidad de cartera y costo de crédito alcanzados en la última parte de 2024.

#### Calidad de la cartera

El saldo de la cartera de créditos del Banco experimentó una reducción del 0,35% durante el último año, como resultado de menores niveles de desembolsos, derivados de una disminución en la demanda de crédito y el fortalecimiento de las políticas de otorgamiento, orientadas a mejorar el perfil de riesgo de los nuevos desembolsos.

Durante 2024, el Banco aplicó la CE 017 de 2023, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), lo que permitió la aplicación de la fase desacumulativa de las provisiones contracíclicas para la cartera de consumo. Este proceso concluyó en octubre. En noviembre de 2024, el Banco se acogió a la CE 014 de 2024 de la SFC, que exime de la constitución de provisiones contracíclicas para los nuevos desembolsos desde ese mes hasta el 31 de marzo de 2025, con el objetivo de mitigar el impacto en el valor de las provisiones para crédito.

Las mejoras implementadas en las reglas de negocio, orientadas a filtrar clientes con mejores perfiles de riesgo, han tenido un impacto positivo en la calidad de los portafolios de crédito. Esto se ha reflejado en el análisis de cosechas de créditos, donde los indicadores de cartera vencida y los indicadores de cartera en riesgo han mostrado un desempeño superior, en comparación con los dos años anteriores.

Al cierre de 2024, el indicador de riesgo con calificación C-D-E de la cartera de consumo alcanzó el 4,44%, lo que representa una mejora de 22 puntos básicos respecto al cierre de 2023 (4,66%). La cobertura por temporalidad de la cartera de consumo cerró en 137%.

Los portafolios de cartera comercial y créditos para vivienda continúan mostrando estabilidad en sus indicadores de riesgo, manteniendo un buen desempeño.

Para 2025, se espera que los indicadores de calidad de cartera sean similares a los observados durante el segundo semestre de 2024, pero con un mayor volumen de colocación de cartera.

#### Indicadores de cartera vencida (ICV) por modalidad de crédito

Como resultado de la gestión del riesgo de crédito descrita anteriormente, el Banco cerró el mes de diciembre de 2024 con los siguientes resultados:

 **2,48%** ICV de crédito comercial

 **3,68%** ICV de crédito consumo

 **6,80%** ICV de crédito vivienda

 **3,51%** ICV total del Banco

**(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.**

[FN-CB-240a.2]

Pyme	Vencidos 2023 (mora > 30 días < 60 días)	Vencidos 2023 (mora > 60 días < 90 días)	Improductivos 2023 (mora > 90 días)
Número de créditos	17	5	252
Monto	\$3.009.000.000	\$790.000.000	\$60.383.000.000

**Fortalecimiento de procesos y políticas de crédito**

Como parte de los procesos de seguimiento y monitoreo del desempeño del portafolio, durante 2024 se implementaron diversos ajustes en las políticas de crédito, los cuales incluyeron el incremento de los puntos de corte de los scores de originación, la calibración de los niveles de riesgo, así como el fortalecimiento de los procesos de autenticación de clientes y verificación de información. Estos ajustes permitieron reducir los niveles de riesgo de crédito asociados a los nuevos desembolsos.

Para 2025, se espera continuar fortaleciendo las reglas de negocio y los procesos de aprobaciones digitales, así como los algoritmos de evaluación de riesgo, con el objetivo de mantener la calidad de cartera y aumentar el porcentaje de penetración digital del Banco.

**Gestión de Cobro**

En 2024, para el segmento de créditos de consumo, se mantuvo la afectación en la capacidad de pago de los clientes debido al desempeño macroeconómico del país. Esta situación provocó un aumento en la morosidad temprana en el mercado financiero, lo que, a su vez, implicó un mayor esfuerzo en la gestión de cobro y en la aplicación de herramientas remediales. Para el Banco Popular, los ajustes en las estrategias y tácticas de cobranza resultaron

en un desempeño positivo, lo cual se reflejó en una mejora en los indicadores de calidad de cartera y en la reducción de las provisiones de crédito.

Con el fin de asegurar la efectividad de las medidas implementadas, se realiza un monitoreo constante sobre los niveles de contactabilidad de los clientes, las causas del impago, el incremento de los procesos de insolvencia y la efectividad de las medidas remediales ofrecidas, buscando identificar ajustes adicionales al modelo de cobro que puedan ser necesarios.

El desempeño de la calidad de la cartera comercial en 2024 se mantuvo estable en comparación con los niveles alcanzados al cierre de 2023. Sin embargo, las empresas que hacen parte del mercado objetivo experimentaron una disminución en la dinámica de ventas y en la recuperación de la cartera, lo que hace necesario que las medidas implementadas por el Banco en la cobranza se mantengan durante el próximo año.

Para 2025, se continuará con el proceso de optimización de las estrategias y herramientas de cobro del Banco, enfocándose en los clientes con perfiles de alto riesgo, en los clientes ilocalizados y en aquellos con problemas estructurales en su capacidad de pago, con el fin de mantenerse alerta ante los riesgos derivados de la volatilidad económica y política del país.



**4.3.5. Riesgos Ambientales y Sociales**

[FN CB 410a.2]

Durante 2024, Banco Popular continuó con la implementación del manual de Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), perfeccionando los procedimientos y herramientas de evaluación ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) como parte de la evaluación de las operaciones de crédito empresarial y corporativo.

Así mismo, se llevaron a cabo talleres prácticos de capacitación con los equipos comerciales, en los que se realizaron evaluaciones piloto en dos operaciones de riesgo alto (A) y tres de riesgo medio (B) en términos ASG.

Además, se implementaron buenas prácticas alineadas con los estándares de la banca de desarrollo, las cuales servirán como habilitadores para la futura movilización de recursos.

## 4.4. Gestión Social

### 4.4.1. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un elemento fundamental para el Banco Popular, dado que representa un activo clave para alcanzar sus objetivos estratégicos. En este sentido, el talento desempeña un papel crucial como palanca para lograr resultados excepcionales, favoreciendo la innovación, la generación de valor y el desarrollo continuo de la organización. Por ello, el Banco apuesta al crecimiento tanto profesional como personal de su equipo, quienes contribuyen con su creatividad, conocimiento y compromiso para hacer de la organización una entidad sostenible.

En este contexto, el Banco dispone de políticas consolidadas de selección, contratación, beneficios y administración del talento, además de un plan de talento humano diseñado a partir del *Journey Map* de la experiencia del empleado. Este mapa permite identificar las necesidades en cada punto de interacción con los procesos internos del Banco, lo que da lugar a la creación y fortalecimiento de iniciativas para atraer, fidelizar y desarrollar empleados con las competencias más destacadas. Entre los proyectos más relevantes se encuentran la Estructura Organizacional, la Cultura, la Estrategia de Talento y el Modelo de Incentivos, entre otros.

Para el año 2025, se consolidará un nuevo modelo de cultura organizacional, alineado con la estrategia de negocio, con el fin de impulsar resultados sostenibles. Este modelo promoverá valores, competencias y comportamientos que fortalezcan una cultura centrada en el cliente, disciplinada y respaldada por un liderazgo efectivo. Además, se afrontará el desafío de fortalecer las competencias tecnológicas, en especial en áreas como Inteligencia Artificial, para potenciar los equipos encargados de los procesos digitales e innovadores dentro de la organización. Así mismo, se reforzarán la estrategia de talento humano y el modelo de relacionamiento laboral, optimizando las estructuras y dotando al equipo humano de las capacidades necesarias para cumplir con la estrategia del Banco.

## Colaboradores

### Total de empleos por tipo de contrato [GRI 2-7, 2-8]

		2023	2024	
 <b>Directos término indefinido</b>		1.204	1.165	39% Porcentaje de participación
		1.863	1.821	61% Porcentaje de participación
	<b>Total</b>	<b>3.067</b>	<b>2.986</b>	100% Porcentaje de participación 
 <b>Aprendices SENA</b>		70	47	36% Porcentaje de participación
		80	82	64% Porcentaje de participación
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>129</b>	100% Porcentaje de participación 
 <b>Temporales transitorios</b>		138	131	36% Porcentaje de participación
		237	221	64% Porcentaje de participación
	<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>352</b>	100% Porcentaje de participación 
<b>Total</b>		<b>3.592</b>	<b>3.467</b>	100% Porcentaje de participación 

**Colaboradores por categoría laboral, género y tipo de contrato**  
[GRI 2-7]

Colaboradores por categoría laboral, género y tipo de contrato Directo: Término indefinido	Número total de colaboradores	Número de mujeres	Número de hombres
Alta Dirección	13	4	9
Gerencia Media	75	31	44
Gerencia Subalterna	349	177	172
Áreas funcionales	2.549	1.609	940
<b>Total Término indefinido</b>	<b>2.986</b>	<b>1.821</b>	<b>1.165</b>

**Colaboradores STEM por categoría laboral, género y tipo de contrato<sup>1</sup>.**  
[GRI 2-7]

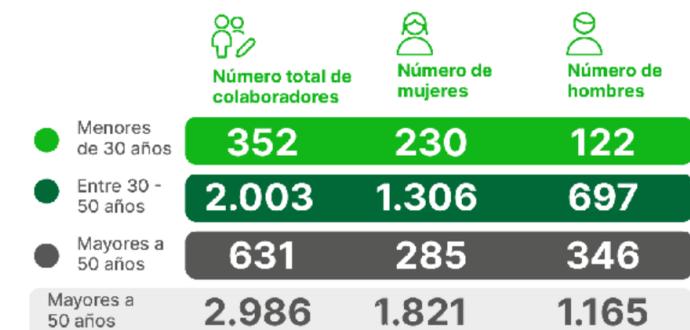


Este indicador ha mostrado una evolución significativa en respuesta a las nuevas necesidades del Banco, particularmente en áreas clave como el análisis de datos y la tecnología. Este avance respalda la estrategia de transformarnos en un banco más digital. Para dar soporte a las necesidades estratégicas de esta área, el Banco cuenta con un *Business Partner* de Talento Humano, quien proporciona asistencia continua.

En el 2025, se ajustará tanto el cálculo como el monitoreo de este indicador, alineándolos con el modelo de planificación de la fuerza laboral, el cual será definido como parte de las iniciativas a implementar.

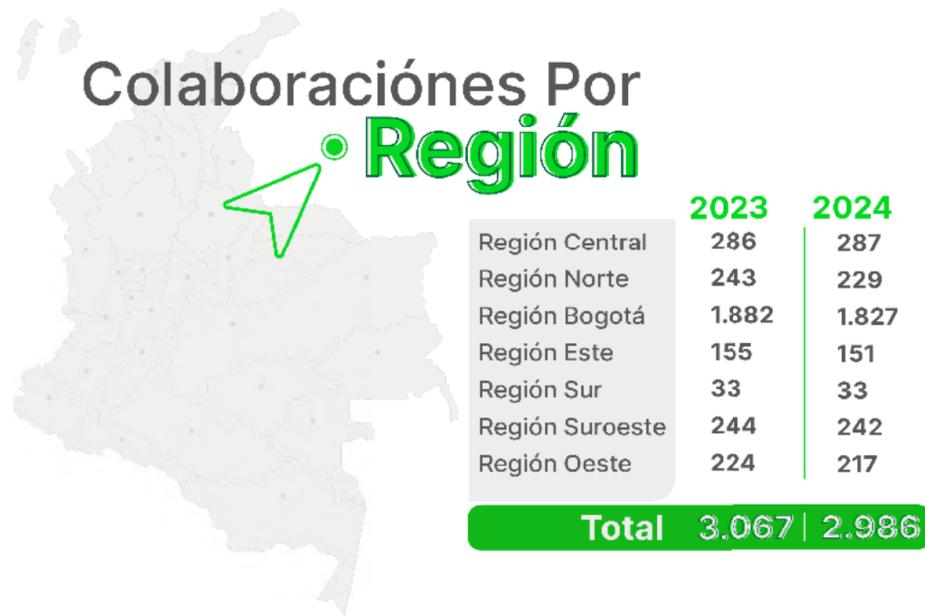
Durante el 2024, se experimentó una transformación significativa, con ajustes en los perfiles y competencias requeridas para los cargos STEM, alineándolos con las nuevas demandas del negocio. Además, se inició la revisión y reestructuración de las áreas del Banco, adaptándolas a la nueva estrategia centrada en la generación de resultados a través del análisis de datos. Como parte de este proceso, se optimizaron e implementaron herramientas avanzadas de medición que facilitan la visualización de datos, contribuyendo así a una toma de decisiones más informada y eficiente.

**Colaboradores por rango de edad y por género**  
[GRI 405-1]



<sup>1</sup>Los trabajadores STEM utilizan sus conocimientos de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas en sus responsabilidades diarias. Para ser clasificado como trabajador STEM, el empleado debe tener una cualificación relacionada con STEM y hacer uso de estos conocimientos en su puesto operativo. Los puestos incluyen, entre otros, los siguientes: Programador informático, desarrollador web, estadístico, logístico, ingeniero, físico, científico (definición según DJSI).

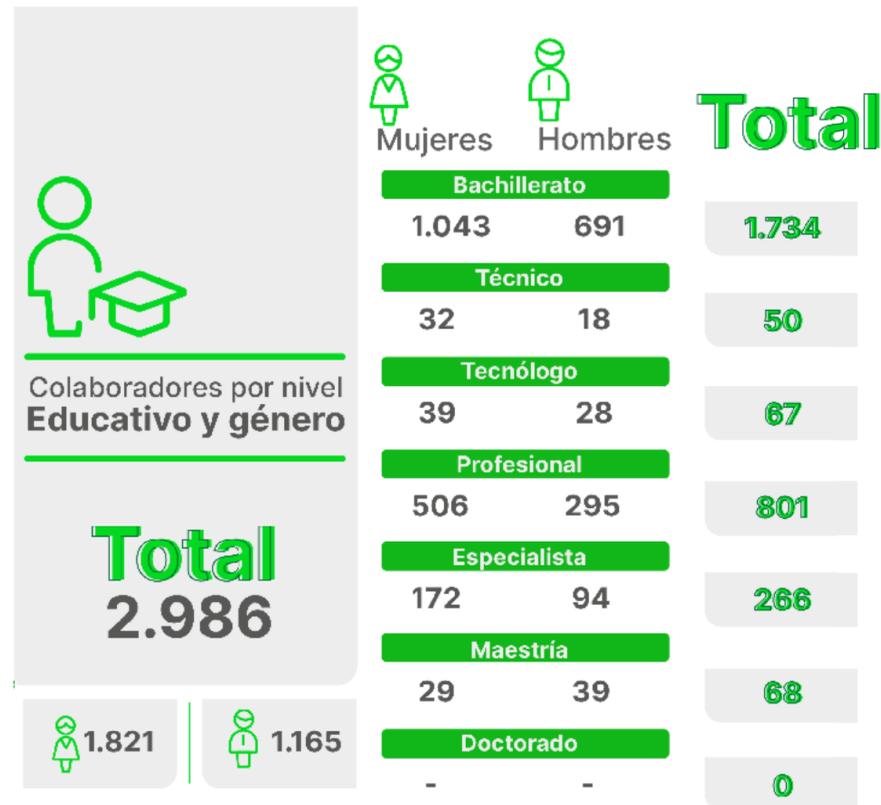
**Colaboradores totales por regiones**  
[GRI 2-7]



Uno de los procesos clave del Banco Popular es la atención y distribución de productos a través de su red de oficinas, con presencia a nivel nacional en todas las regiones del país. En este contexto, el Banco ha consolidado un apoyo continuo y especializado en todos los procesos de Talento Humano, mediante la Dirección del Centro de Experiencia de la Red de Oficinas. Desde esta área, se brinda acompañamiento a los Gerentes Regionales en el mapeo de necesidades y capacidades, con el objetivo de respaldar los resultados asignados a cada región y asegurar su alineación con las metas estratégicas del Banco. La planificación de la fuerza laboral de la Red de Oficinas en las principales ciudades y regiones responde a las necesidades específicas relacionadas con la atención a clientes.

Durante el año 2024, se verificó que se contara con los recursos necesarios para atender adecuadamente los diversos puntos de atención del Banco.

Entre las principales iniciativas implementadas, se destacan el monitoreo mensual de vacantes, ascensos y nombramientos, la revisión del pasivo vacacional, el análisis del clima laboral y la realización de comités con los líderes regionales. Estas acciones permiten identificar oportunidades de desarrollo y asegurar la alineación continua con los objetivos estratégicos de Talento Humano, optimizando así la gestión del talento en todas las regiones.



**Colaboradores por jornada laboral**  
[GRI 2-7] [GRI 2-8]



Uno de los beneficios que ofrece el Banco es la jornada laboral de 40 horas semanales para todos los colaboradores directos. Al mantener un único tipo de jornada, el indicador varía exclusivamente en función de la planta activa, lo que facilita su seguimiento y contribuye a una gestión más eficiente.

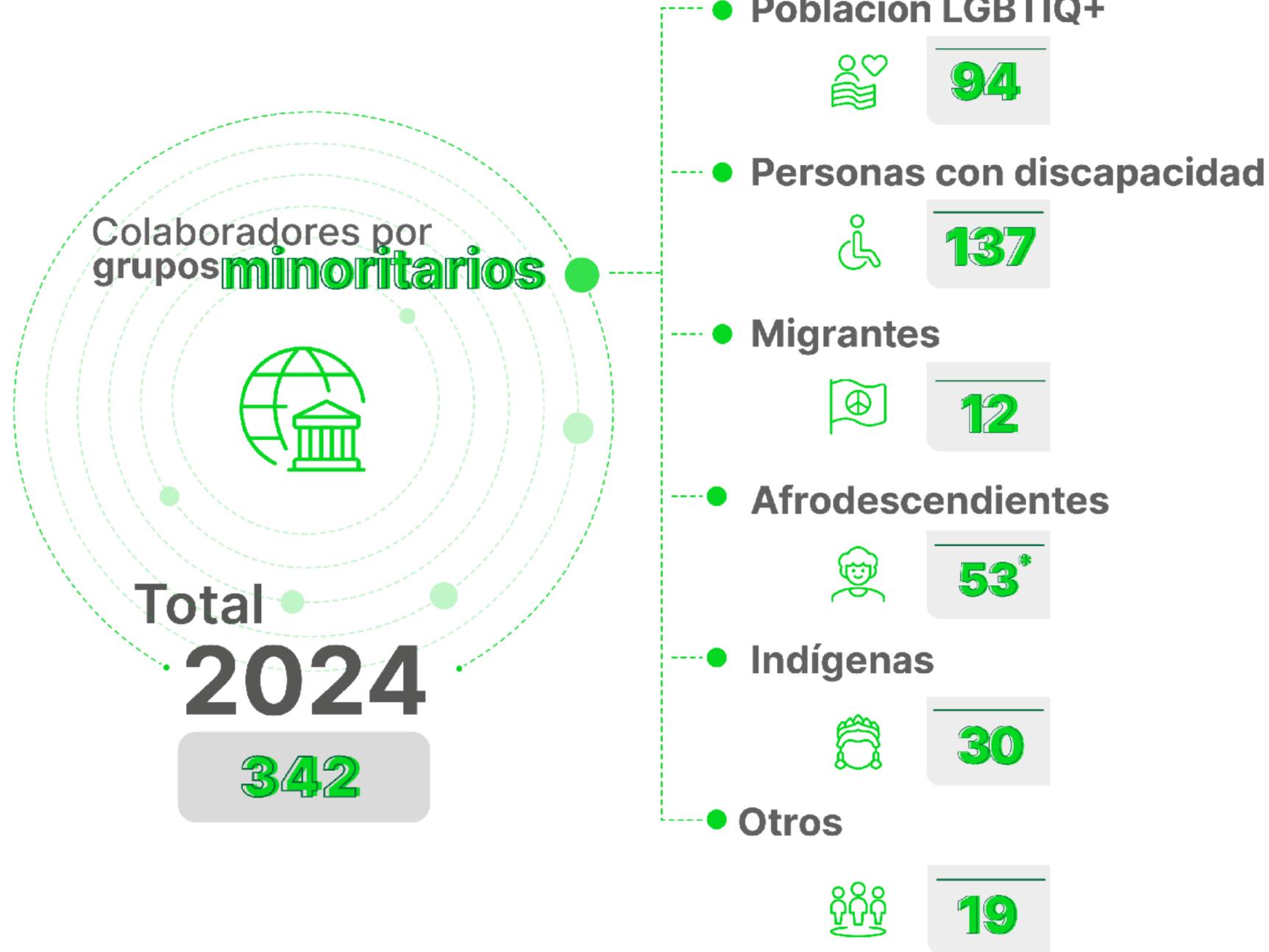
Una de las iniciativas clave en relación con la jornada laboral es la consolidación de las modalidades de trabajo, las cuales permiten una mayor flexibilidad y adaptación a las necesidades del negocio. Actualmente, el Banco ofrece cuatro modalidades (Presencial, Autónomo, Suplementario y Móvil), todas alineadas con la jornada laboral de 40 horas semanales. Además, se autoriza la realización de horas extras remuneradas cuando la demanda del servicio lo requiera, garantizando así la cobertura operativa y la eficiencia, sin comprometer el bienestar de los colaboradores.

**Total de colaboradores convencionales**  
[DJSI 3.1.5] [GRI 2-30]



## Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

### Colaboradores por grupos minoritarios [DJSI 3.2.3] [DJSI 3.2.4] [GRI 405-1]



En 2024, mediante la Encuesta de Caracterización, se logró obtener una muestra representativa de los grupos minoritarios dentro del Banco, lo que refleja el compromiso de la organización con el fortalecimiento de la diversidad en sus procesos de contratación y promoción de talento. Este avance se complementa con la revisión y diseño de un indicador específico de contratación, que permitirá identificar la pertenencia de los candidatos a estos grupos, garantizando así una selección más inclusiva y alineada con los objetivos estratégicos de diversidad del Banco.

A través de la Encuesta de Caracterización, se realizó el mapeo de los trabajadores, lo que permitió obtener datos representativos sobre los grupos minoritarios dentro del Banco. Con base en estos resultados, se desarrollarán nuevas estrategias e indicadores que facilitarán la implementación, el monitoreo y la evaluación de los avances, así como la realización de los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos de diversidad establecidos por el Banco.

Durante 2024, se llevó a cabo el lanzamiento de dos iniciativas de género, cuyo propósito es fortalecer las habilidades de liderazgo tanto femenino como masculino. Estas iniciativas han sido lideradas por la presidencia del Banco y se extenderán a otros niveles de la organización. Además, el Banco participó junto con Grupo Aval en el Día del Orgullo, renovó la certificación "Friendly Biz", aumentó la participación de mujeres en el equipo directivo mediante el programa "Club del 30%" y diseñó el protocolo para casos de diversidad e inclusión con el apoyo de la Cámara de la Diversidad.

\*El grupo de colaboradores de grupos minoritario-Palenqueros están incluidos en la categoría Afrodescendientes.

Para 2025, se diseñarán iniciativas que fortalezcan el desarrollo personal y profesional de los grupos minoritarios, basadas en los resultados de la Encuesta de Caracterización y en los diferentes planes de trabajo enfocados en este ámbito.

**Colaboradores con algún grado de discapacidad**  
[DJSI 3.2.4]

**2024**  
Discapacidad



**Total 137**

En 2024, a través de la Encuesta de Caracterización, se recopiló una muestra detallada sobre el grado y número de discapacidad de los empleados del Banco, lo que proporciona una base sólida para diseñar y fortalecer programas específicos que promuevan la inclusión y brinden el apoyo adecuado a los colaboradores con discapacidad. Esta información será fundamental para implementar estrategias que garanticen la plena participación y el desarrollo de todos los empleados dentro de la organización.

Con el objetivo de alcanzar los resultados de recopilación de datos sobre discapacidad de 2024, se implementaron las siguientes iniciativas:

- Encuesta de Caracterización:  
Se diseñó y aplicó una encuesta para obtener información detallada sobre el grado y número de discapacidad de los empleados y sus familiares, garantizando la confidencialidad de la información.
- Capacitación a través del Módulo de Formación “Mi Zona - Curso DEI (Atención Diversa)”:  
Se implementó una capacitación orientada a sensibilizar y preparar a los colaboradores en el manejo adecuado de la atención a personas con discapacidad, promoviendo la inclusión y el respeto en el entorno laboral.

## Contrataciones

### Colaboradores nuevos por categoría laboral y género [DJSI 3.1.2] [DJSI 3.3.4] [GRI 401-1] [GRI 2-9]

Colaboradores nuevos por categoría laboral y género	Número total de colaboradores	Número de mujeres	Número de hombres
Alta Dirección	6	2	4
Gerencia Media	10	4	6
Gerencia Subalterna	7	3	4
Áreas Funcionales	169	100	69
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>109</b>	<b>83</b>

Con el objetivo de garantizar la equidad de género, el Banco continuará velando por que las nuevas contrataciones promuevan un entorno laboral diverso e inclusivo, alineado con las necesidades del negocio. Este proceso busca atraer talento con las habilidades y conocimientos necesarios para cada uno de los roles establecidos.

Para ello, durante el 2025, el objetivo será monitorear de manera constante los datos de ingresos, fortalecer la marca empleadora, desarrollar los programas dirigidos a diferentes grupos objetivos, propender por perfiles diversos, y llevar a cabo un seguimiento del balance de mujeres y hombres por área y nivel. Adicionalmente, desarrollar la estrategia de "Reconocimiento de Orgullo Popular", todo esto dentro del marco de la política de diversidad e inclusión del Banco.

### Colaboradores nuevos por rango de edad y género. [DJSI 3.3.4] [GRI 401-1]

Colaboradores nuevos por rango de edad	Número total de colaboradores	Número de mujeres	Número de hombres
Menores de 30 años	70	38	32
Entre 30 - 50 años	115	69	46
Mayores a 50 años	7	2	5
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>109</b>	<b>83</b>

## Nuevas Contrataciones



2023 | 2024  
259 | 282

Número de vacantes abiertas



2023 | 2024  
141 | 167

Número de vacantes cubiertas por colaboradores internos



2023 | 2024  
60 | 192

Número de nuevas contrataciones



2023 | 2024  
54% | 59%

Porcentaje de puestos cubiertos por colaboradores internos



2023  
\$ 11.723.200  
2024  
\$11.940.921

Coste medio de contratación/FTE



2024  
104



63

Número de vacantes cubiertas por colaboradores internos



2024  
109



83

Número de nuevas contrataciones

Las nuevas contrataciones realizadas durante el año 2024 se llevaron a cabo de manera estratégica con el objetivo de iniciar la estabilización de la nueva estructura organizacional.

Este proceso tuvo un impacto significativo en la alta gerencia, con el fin de proporcionar el soporte necesario para los cambios organizacionales y satisfacer las nuevas demandas del negocio.

Las contrataciones fueron analizadas en función de las necesidades identificadas a través de un estudio detallado de las estructuras organizativas.

De esta forma, se efectuó un monitoreo constante de acuerdo con la priorización de las necesidades reales de la organización, garantizando la incorporación del talento adecuado.

Una de las principales iniciativas implementadas para respaldar estos resultados fue el Proyecto de Actualización de la Estructura Organizacional, cuyo propósito fue ajustar la estructura en función de las necesidades estratégicas del Banco.

Así mismo, se llevaron a cabo acciones orientadas a priorizar el cubrimiento de las vacantes cuyo impacto es mayor en los resultados organizacionales.

## Retiros

### Colaboradores retirados de la entidad por género [DJSI 3.3.4] [GRI 401-1]

Retiros por género	Número de mujeres	Número de hombres
Despido	21	21
Mutuo acuerdo	26	27
Pensionado y/o jubilación anticipada	32	24
Renuncia voluntaria	70	46
Vencimiento del contrato y/o no superar el periodo de prueba	2	3
Fallecimiento	0	1
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>122</b>

Mensualmente, se genera el indicador de rotación de personal por áreas, con el propósito de apoyar la toma de decisiones estratégicas. Así mismo, el Banco ha implementado un proceso de entrevistas de retiro en los casos de renuncia, con el fin de generar iniciativas orientadas a mitigar la fuga de talento.



**Retiros por categoría laboral**  
[DJSI 3.3.4] [GRI 401-1]

Retiros por categoría laboral	Alta dirección	Gerencia media	Gerencia subalterna	Áreas funcionales
Despido	0	1	4	37
Mutuo acuerdo	1	6	13	33
Pensionado y/o jubilación anticipada	0	3	5	48
Renuncia voluntaria	4	5	12	95
Vencimiento del contrato y/o no superar el periodo de prueba	0	1	0	4
Fallecimiento	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>218</b>

**Formación y capacitación**

**Formación y capacitación de colaboradores**  
[DJSI 3.3.1] [GRI 404-1]

# Formación y capacitación



Para establecer las competencias y los objetivos de aprendizaje del Banco, se diseña y ejecuta un plan de formación anual, alineado con las necesidades estratégicas y los aportes de cada una de las áreas.

Este plan contempla el desarrollo de programas de capacitación con contenidos a medida, que fortalezcan los conocimientos específicos de cada rol dentro de la organización.

El plan de formación es revisado trimestralmente con los líderes responsables de su construcción, con el fin de garantizar el avance de las acciones de aprendizaje planteadas e incorporar aquellas habilidades adicionales que sean requeridas.

Durante 2024, implementamos metodologías de aprendizaje que facilitan la apropiación del conocimiento relacionado con los diferentes roles, y que se aplican directamente en los procesos del día a día.

Gracias a estas metodologías, logramos reducir el tiempo en procesos de formación extensos, permitiendo un aprendizaje claro, eficiente y aplicable.

Programas de capacitación de colaboradores  
[DJSI 3.3.2]

## Programa 1

Programas Especializados para la Red de Oficinas

Desarrollar y fortalecer las habilidades, conocimientos y competencias de los equipos comerciales y operativos de la Red de Oficinas, con el fin de mejorar la productividad y eficiencia de su gestión e incrementar el NPS a partir de la experiencia al cliente.

- Incremento de la Venta de Productos.
- Alineación del equipo con las herramientas comerciales MAC.
- Mejora de la calidad operativa NPS.

**48%**

## Nombre del programa



Descripción del objetivo del programa/beneficios del programa



Impacto cuantitativo de los beneficios



% de los colaboradores full time participando en el programa

## Programa 2

Programas Especializados Dirección General

Desarrollar y fortalecer las habilidades, conocimientos y competencias de los equipos administrativos, que gestionan el conocimiento de la organización y desarrollan soluciones innovadoras como parte de la ventaja competitiva del Banco y el impacto en la experiencia al cliente.

- Disminución del Riesgo Operativo.
- Desarrollo de habilidades tecnológicas.
- Desarrollo de habilidades de comunicación, planeación y finanzas.

**52%**

Colaboradores beneficiados por programas de desarrollo  
[GRI 404-2]

# Colaboradores beneficiados

 **Plan carrera**

Número de empleados  
**18**

 **Programas para el desarrollo de competencias**

Número de empleados  
**2.986**

## Evaluación de desempeño

### Información relacionada con la evaluación de desempeño

Evaluación de empleados	Número de empleados evaluados
Total de empleados evaluados	2.874
Gestión por objetivos	1.518
Evaluación del rendimiento en equipo	1356 (Cargos del escalafón)

El Banco cuenta con un proceso estratégico de Gestión del Desempeño, que se realiza de manera anual para todos los líderes y profesionales de la organización. Este proceso está alineado con la estrategia organizacional, lo que permite evaluar y mejorar el desempeño de los empleados de manera continua. Dentro del modelo, se establecen espacios periódicos de retroalimentación, en los cuales se revisa el progreso de los colaboradores, asegurando que los objetivos y resultados estén alineados con las metas del Banco para cada año.

Para alcanzar los resultados relacionados con la mejora continua del desempeño de los empleados, el Banco implementó las siguientes iniciativas clave:

1. Alineación de la estrategia organizacional con el proceso de Gestión del Desempeño.
2. Implementación y cumplimiento del proceso anual de encuentros de alineación y evaluación.

## Clima organizacional

### Medición de la encuesta de satisfacción de los colaboradores según la unidad de medida pertinente [DJSI 3.3.9]

Medición de la satisfacción de los empleados	2023
Satisfacción de los empleados	89,7%
Net Promoter Score de los empleados	73,3%
% de empleados que respondieron la encuesta	80%

El Banco Popular realiza un monitoreo continuo de los indicadores de satisfacción y recomendación del Equipo Humano mediante mediciones anuales a los colaboradores, lo que permite establecer objetivos claros orientados a mejorar el compromiso, la satisfacción y el bienestar de los empleados.

Los objetivos cuantitativos se fundamentan en el análisis de tendencias históricas y en la identificación de áreas de oportunidad, con el fin de lograr un incremento sostenido en los índices de satisfacción y en el porcentaje de empleados que responden a la encuesta. Para el año 2024, se espera mantener los resultados del Employee Net Promoter Score (ENPS) y de la satisfacción de los empleados (INS).

Una de las principales actividades implementadas para alcanzar estos resultados fue la actualización de la experiencia del equipo humano mediante la revisión del *Employee Journey Map*. Este proceso incluyó entrevistas a profundidad con los responsables de los procesos de talento humano, así como grupos focales con empleados de diversas áreas, para conocer su experiencia en cada interacción.

Se identificaron los Momentos de Verdad y los Momentos de Dolor en estas interacciones, y se llevó a cabo una medición más detallada de la experiencia de los colaboradores, abordando temas como liderazgo, comunicación, retroalimentación, entorno laboral y formación.

Esta actualización proporcionó una visión más clara de las áreas de mejora y facilitará, para el año 2025, la implementación de acciones específicas orientadas a optimizar la experiencia de los empleados y mejorar sus niveles de satisfacción y compromiso.

Por otro lado, se desarrollaron grupos focales con el propósito de identificar las áreas con resultados sobresalientes, con el fin de reconocer sus mejores prácticas en el manejo de personas, y las áreas con oportunidades de mejora, para poder realizar el acompañamiento respectivo.

### Brecha salarial de género

[DJSI 3.1.4] [GRI 405-2]

Indicador	2023	2024
Brecha salarial media de género	28,87%	28,70%
Brecha salarial mediana de género	11,94%	10,04%

El Banco realiza anualmente un análisis de equidad y competitividad salarial, en colaboración con la firma Korn Ferry. Este análisis permite la implementación de planes de acción orientados a reducir la brecha salarial interna y asegurar que cada rol sea remunerado de acuerdo con su impacto dentro de la organización.

Como fuente principal para el análisis de competitividad, se utilizan anualmente los estudios comparativos del mercado, complementados con el análisis de casos específicos que requieren atención particular.



# Beneficios

[DJSI 3.3.7] [GRI 401-2]

**\$ 86.000 Millones**  
destinado a  
**Colaboradores**

**\$ 13.000 Millones**  
destinado a **Familias**

<b>Educativo Hijos</b> <b>1008</b>	\$ 3.312.415.860	<b>Funerario Familiar y Empleado</b> <b>83</b>	\$ 377.883.551
<b>Educativo Hijos</b> <b>343</b>	\$ 407.665.614	<b>Maternidad</b> <b>82</b>	\$ 324.261.209
<b>Guardería pensión</b> <b>240</b>	\$ 940.269.051	<b>Educativo Hijo Especial</b> <b>37</b>	\$ 379.784.761
<b>Guardería matrícula</b> <b>230</b>	\$ 125.565.634	<b>Medicina Prepagada</b> <b>1897</b>	\$ 6.724.040.306

## Bonificación

Monto destinado y colaboradores beneficiados

<b>Especial Para Cajeros</b> <b>428</b>	\$ 838.185.859
<b>Retiro</b> <b>58</b>	\$ 5.743.114.084

## Prima

Monto destinado y colaboradores beneficiados

<b>Servicios</b> <b>3072</b>	\$ 16.920.362.853
<b>Extra Semestral</b> <b>3072</b>	\$ 13.495.671.163
<b>Vacaciones</b> <b>2613</b>	\$ 15.749.434.286
<b>Antigüedad - Permanencia</b> <b>578</b>	\$ 15.401.237.761
<b>Extra Anual</b> <b>386</b>	\$ 963.462.586
<b>Estadia</b> <b>297</b>	\$ 110.866.547

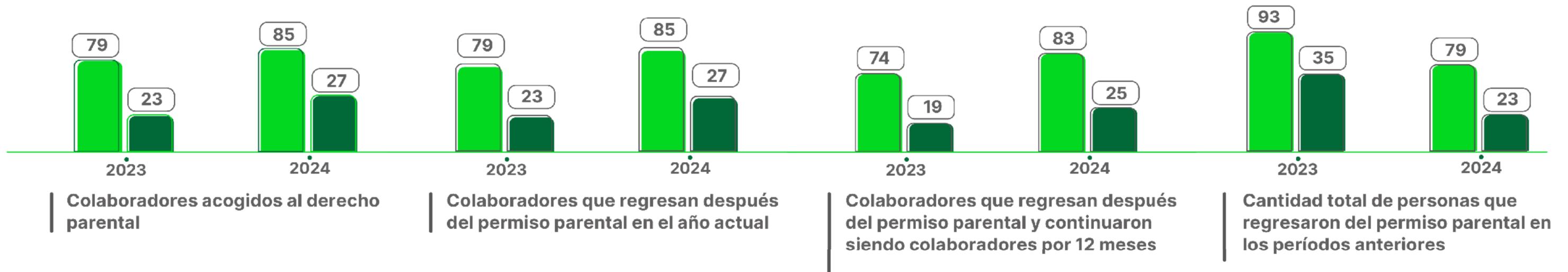
## Auxilio

Monto destinado y colaboradores beneficiados

<b>Transporte</b> <b>3005</b>	\$ 5.783.248.847
<b>Montura</b> <b>2905</b>	\$ 1.809.857.520
<b>lentes</b> <b>2901</b>	\$ 1.813.230.926
<b>lentes contacto</b> <b>2834</b>	\$ 3.192.440.677
<b>Incapacidad</b> <b>642</b>	\$ 443.277.571
<b>Educativo Funcionarios</b> <b>179</b>	\$ 649.086.930
<b>Vivienda</b> <b>81</b>	\$ 1.474.804.864
<b>Retiro Pensión</b> <b>59</b>	\$ 633.695.876
<b>Prórroga incapacidad</b> <b>148</b>	\$ 4.981.242.180
<b>Permanencia Tratamiento Médico</b> <b>52</b>	\$ 165.197.697
<b>Aporte Banco Fondo Mutuo</b> <b>2077</b>	\$ 170.260.000
<b>Cuotas de sostenimiento</b> <b>30</b>	\$ 407.665.614

# Permiso Parental 2023-2024

[GRI 401-3]



El Banco cuenta con un equipo de *Business Partner* que acompaña de manera continua a los colaboradores en el proceso de formalización y disfrute de las licencias de maternidad y paternidad, de conformidad con la legislación colombiana.

Adicionalmente, el Banco dispone, dentro de la Dirección General, de una sala de lactancia que permite a las madres lactantes, de forma segura y cómoda, continuar con el proceso de alimentación de sus hijos después de su licencia de maternidad. Esta sala está equipada con todos los elementos necesarios y cumple con las especificaciones establecidas para este tipo de espacios.

## 4.4.2. Gestión de proveedores

La cadena de Abastecimiento es un proceso estratégico que permite gestionar de manera centralizada y oportuna las necesidades administrativas, operativas y tecnológicas del Banco. Su objetivo es apoyar la oferta de valor de productos y servicios para los clientes, así como fomentar relaciones equitativas, transparentes y sostenibles con los proveedores.

La cadena de abastecimiento genera un valor significativo al contribuir al desempeño financiero y a la sostenibilidad del Banco. Se destaca por la optimización de recursos mediante la implementación de eficiencias, gastos evitados y descuentos por pronto pago, entre otros. Los impactos generados apoyan la oferta de valor de productos y servicios para el Banco y sus clientes, además de fomentar relaciones equitativas, transparentes y a largo plazo con los proveedores.

De acuerdo con los lineamientos establecidos en las políticas corporativas y las directrices de Abastecimiento Estratégico, se cuenta con una política interna de compras sostenibles. Esta política es medible a través de la evaluación de sostenibilidad y fichas con criterios de gobernanza, sociales/laborales, ambientales y de diversidad, aplicables a todos los proveedores.

Apoiados en herramientas de tecnología de la información, los procesos son ejecutados siguiendo las mejores prácticas a nivel mundial.

**Durante el 2024, se lograron importantes avances que tuvieron un impacto positivo en la gestión financiera.**

Se evitó un gasto significativo de \$15.595 millones, gracias a una administración eficiente de recursos. Además, se implementaron estrategias de gestión que permitieron obtener descuentos por pronto pago en 1.269 facturas, sumando un total de \$415 millones. Así mismo, en los contratos vigentes se lograron eficiencias por \$842 millones. Estas acciones están alineadas con la contribución al pilar estratégico "Operación Eficiente" del Banco.



El principal reto para 2025 consiste en 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.



Adicionalmente, se lleva a cabo un levantamiento de información para la evaluación de proveedores, mediante la implementación de fichas técnicas de sostenibilidad. Esta información será migrada a herramientas de flujos automáticos, buscando mejorar la eficiencia en tiempos, la confiabilidad de la información y la obtención de resultados en tiempo real, con el objetivo de hacer medibles los aspectos evaluados con un mayor grado de profundidad.

**Proveedores nacionales y extranjeros**  
[GRI 2-6] [GRI 201-1] [GRI 204-1]

Además, se centran esfuerzos en la implementación de nuevos indicadores que permitan clasificar, no solo a los proveedores, sino también a cualquier aliado estratégico en materia de sostenibilidad e inclusión. Para ello, se llevará a cabo la implementación y estabilización del nuevo modelo de compras y contratación, con el fin de optimizar las herramientas tecnológicas, segregando funciones y reduciendo los tiempos de atención en los requerimientos de las áreas usuarias, entre otros aspectos.

Se disponen de herramientas tecnológicas que facilitan el monitoreo integral del proceso de abastecimiento, garantizando una gestión eficiente y controlada de las compras y contratación de bienes y servicios con proveedores nacionales e internacionales. Este proceso tiene un enfoque prioritario en fortalecer la participación de proveedores locales, promoviendo la investigación de mercados e identificando nuevas tendencias, con el objetivo de desarrollar relaciones con proveedores nuevos.

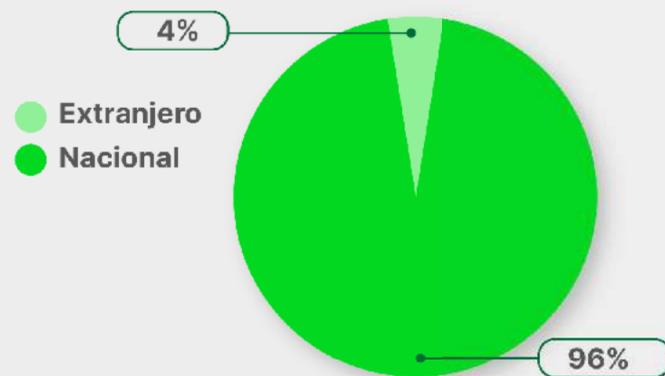
**Proveedores evaluados bajo aspectos ambientales, sociales y de gobierno.**  
[GRI 414-1] [GRI 308-1]

Tipo de proveedor	# Total proveedores	Proveedores	Compras totales COP	Compras	Compras Totales USD	# Nuevos	Proveedores nuevos
Nacional	439	96%	\$676.559.429.411	99,9%	\$4.159.031	9	100%
Extranjero	20	4%	\$609.080.887	0,1%	\$540.526	0	0%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>	<b>\$677.168.510.298</b>	<b>100%</b>	<b>\$4.699.558</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

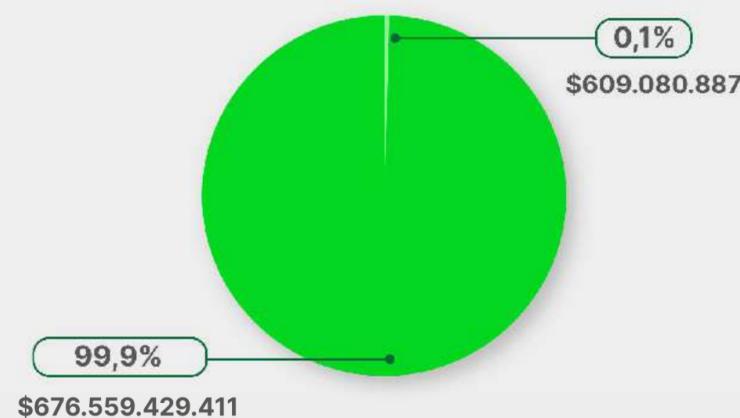
Evaluación de proveedores	Número de proveedores evaluados	Porcentaje de proveedores evaluados
Evaluados bajo aspectos ambientales	248	100%
Evaluados bajo aspectos sociales y derechos humanos	248	100%
Evaluados bajo aspectos de gobierno	248	100%
Proveedores nuevos evaluados bajo aspectos ambientales	7	3%
Proveedores nuevos evaluados bajo aspectos sociales y DDHH	7	3%
Proveedores nuevos evaluados bajo aspectos de gobierno	7	3%

Gráfica. Proveedores nacionales y extranjeros.

**Proveedores nacionales y extranjeros 2024**

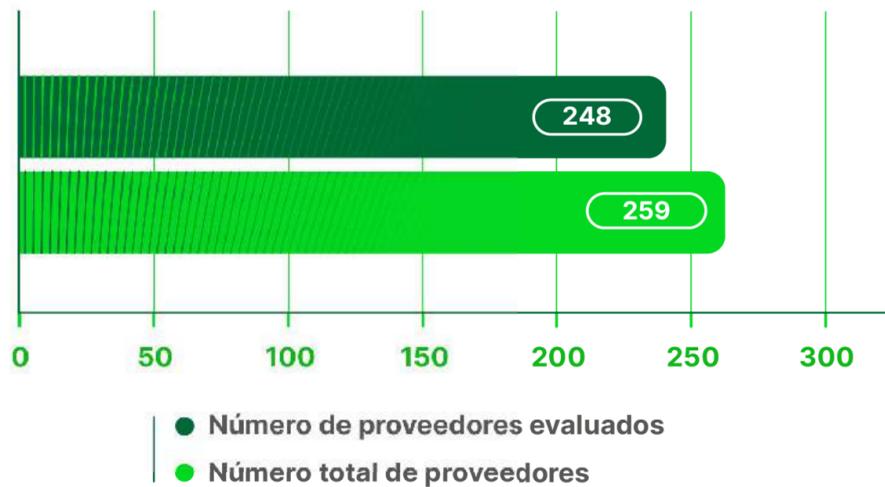


**Compras totales 2024**



**Gráfica.** Proveedores evaluados bajo aspectos ambientales, sociales y de gobierno.

### Evaluación proveedores 2024

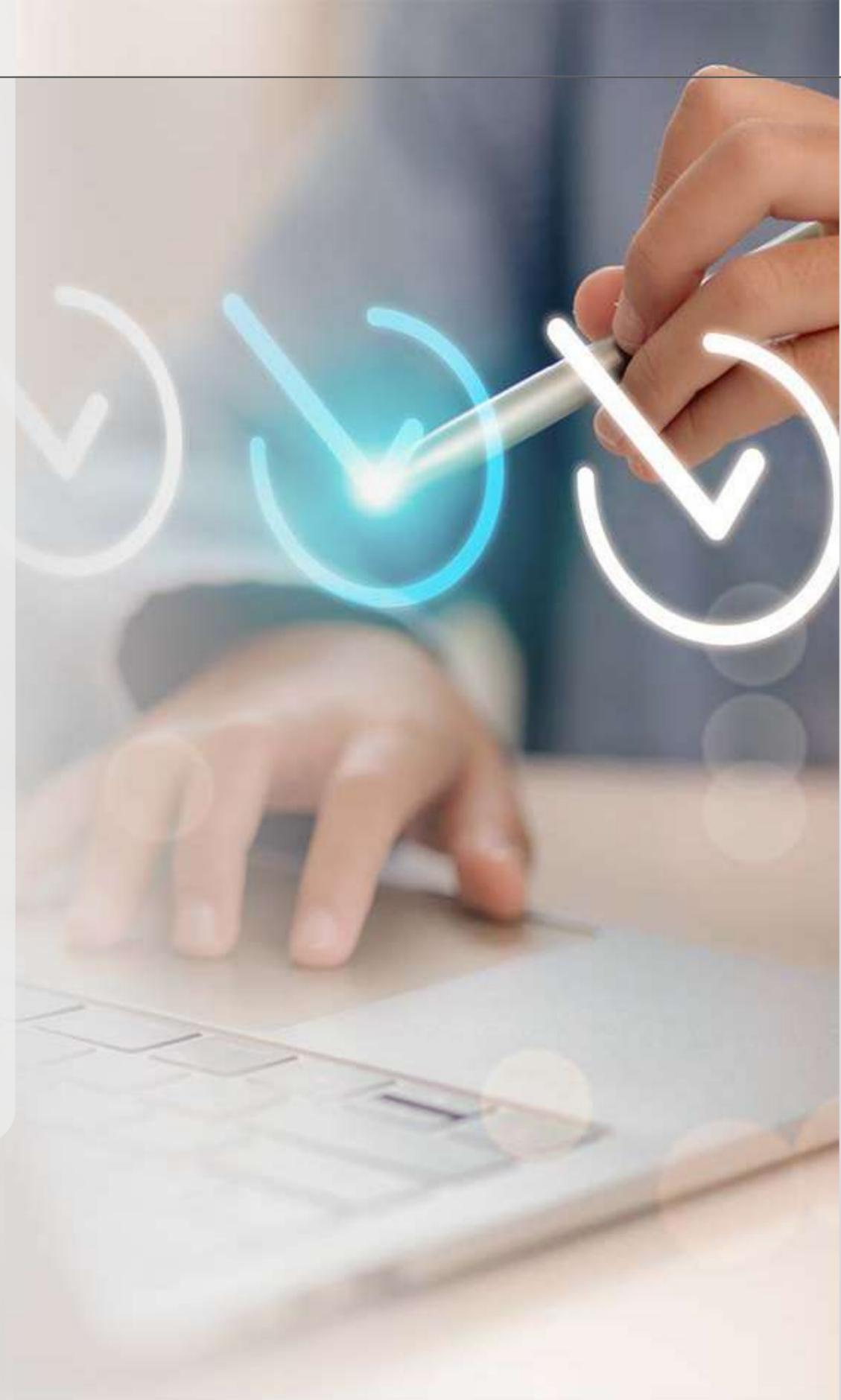


### Evaluación a proveedores nuevos 2024



Se cuenta con un flujo de evaluación de proveedores que facilita el proceso anual con los aliados estratégicos, las áreas usuarias y los actores de abastecimiento.

A través de una herramienta, se permite registrar y analizar estadísticas relacionadas con sostenibilidad, gobernanza, aspectos ambientales y diversidad, lo que permite conocer la situación actual de cada empresa en estos frentes.



### 4.4.3. Apoyo a otras iniciativas sociales [GRI 203-1]

En el año 2024 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 podrían dirigir los recursos.

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 2024, e igualmente el perfeccionamiento de donación sobre los anticipos efectuados en años anteriores:

- **FondodePromociónde 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.
- **Centro de Tratamiento e 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.





## 4.5. Gestión Ambiental

### 4.5.1. Estrategia de Ecoeficiencia

La Estrategia de Ecoeficiencia es un pilar fundamental para la cultura interna destinada a fomentar prácticas responsables, impulsando la optimización de recursos y la minimización de impactos.

Este enfoque se centra en la optimización del uso de recursos, la adopción de tecnologías limpias y la promoción de prácticas responsables. Estas acciones no solo permiten reducir los costos operativos, sino que también generan beneficios sustanciales para los clientes, la sociedad y el medio ambiente. El objetivo es consolidar al Banco como una entidad sostenible, reconocida y recomendada por sus clientes, reafirmando así su compromiso con la sostenibilidad. En este contexto, la estrategia de ecoeficiencia agrega un valor significativo al Banco, ya que contribuye al cumplimiento de los objetivos medioambientales con los que está comprometido.

Parallevar a cabo esta estrategia, el Banco Popular ha implementado el Programa Integral de Gestión Ambiental (PIGA), integrado por 4 subprogramas, así: Programa de Gestión Ambiental (PROURE), Programa de Uso Eficiente de Agua (PUEAA), Programa de Gestión Integral de Residuos (PGIRS) y el Programa de Cultura y Sensibilización Ambiental.

Estos programas se enfocan en la ejecución de procedimientos de mantenimientos preventivos y correctivos de instalaciones y equipos, con el objetivo de optimizar el consumo de energía eléctrica y agua.

A través de estos esfuerzos, el Banco reafirma su compromiso constante con la sostenibilidad y el confort de sus instalaciones, tanto para los empleados como para los clientes.

### Uso eficiente de la Energía

En este sentido, se han implementado diversas iniciativas clave para reducir el consumo energético en las sedes del Banco. Entre ellas, se destacan:



Reducción del consumo energético mediante la migración de iluminación tradicional a tecnología LED.



Análisis de las redes en las áreas de mayor consumo energético, con la implementación de planes de acción para su optimización.



Soluciones de generación de energía Fotovoltaica

En 2024, el Banco completó al 100% la sustitución de luminarias tradicionales por tecnología LED en las sedes administrativas regionales y en la Dirección General. De manera paralela, en la red de oficinas se continuó con la instalación de luminarias LED y sensores, alcanzando un 76% de cobertura en dicha red. Esta iniciativa fue complementada por la modernización de los equipos de aire acondicionado, incorporando modelos más eficientes y utilizando refrigerantes amigables con el medio ambiente.

Por otro lado, la optimización de la infraestructura será un eje central de la estrategia en los próximos años, con el reemplazo de equipos por modelos más eficientes que utilicen refrigerantes ecológicos, así como el reemplazo de equipos obsoletos, se promoverá el uso de materiales de construcción sostenibles en las nuevas oficinas y en las renovaciones, lo que contribuirá tanto a la sostenibilidad como a la reducción de costos operativos.

### Consumo de energía en megavatio por hora [DJSI 2.1.1] [GRI 302-1] [GRI 302-2]

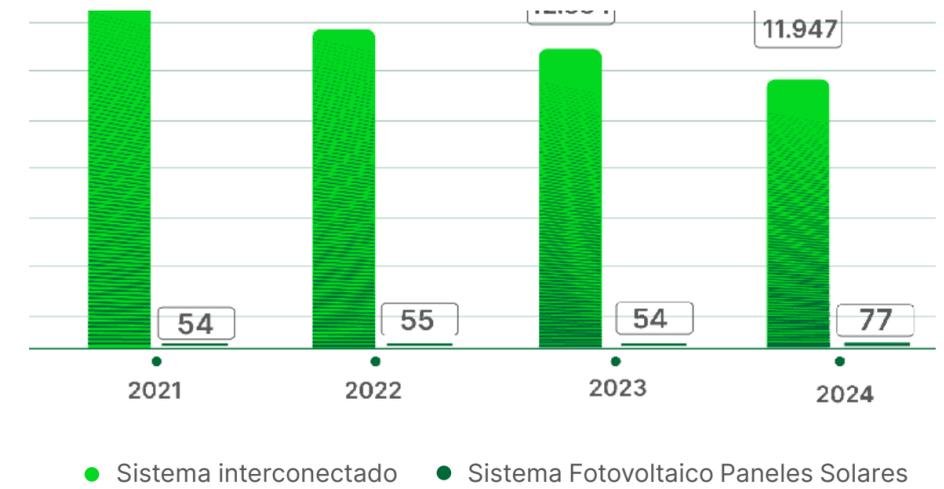
A continuación, se presenta el consumo de energía durante los últimos años, diferenciando entre fuentes de energía renovable y no renovable:



### Consumo de energía MWh

Información requerida	Tipo de Combustible/ Fuente	Unidad	2021	2022	2023	2024
Consumo de combustible_plantas de respaldo	Diesel de las plantas de respaldo	Galones	6.957	5.790	6.169	10.712
Consumo de electricidad_red eléctrica	Sistema interconectado	MW	15.936	13.880	12.884	11.947
Consumo de electricidad de fuentes renovables	Sistema Fotovoltaico Paneles Solares	MW	54.2	55.5	54	77

Gráfica. Consumo total de energía MWh



El consumo de combustible para la generación de energía en los sistema de respaldo se mantuvo estable durante el año 2024, se utilizaron las plantas eléctricas durante días puntuales de actualización del sistema de energía regulada de UPS en la Dirección General.

Por otro lado, el consumo de energía de la red eléctrica ha experimentado una disminución continua, como resultado de la optimización de la iluminación en la red de oficinas, la mejora en el uso de los espacios, el cambio de equipos de aire acondicionado por modelos más eficientes energéticamente, la sustitución de luminarias tradicionales por LED y el control y seguimiento constante de los consumos.

Estas acciones son una parte fundamental del compromiso del Banco con la eficiencia energética y la reducción de su huella ambiental.

En cuanto a la autogeneración de energía a partir de paneles solares fotovoltaicos, se aumentó la capacidad de producción mediante la implementación de un nuevo sistema solar fotovoltaico en la oficina del municipio de Tocaima, lo que contribuye a la generación de energía limpia y a la reducción de la dependencia de la red eléctrica convencional.

En el año 2024, como resultado de las actividades realizadas, se logró la meta de reducción del 5% con una disminución del 7% en el consumo de kW en comparación con el año anterior, lo que equivale a una reducción de 937.348 kW. Este éxito se atribuye a varias acciones, entre las que se incluyen la sustitución de luminarias tradicionales por LED y la instalación de sensores de movimiento, el control de las oficinas con desviaciones de consumo, la optimización de espacios y la modernización de equipos de aire acondicionado más eficientes en términos energéticos.

## Agua

Consiente de la vital importancia del agua como recurso esencial y la creciente presión de demanda que existe sobre este recurso en el país, el Banco ha emprendido iniciativas para asegurar su conservación y optimización.

En 2024, se alcanzó una reducción del 1.1% en el consumo de agua en comparación con el año anterior, lo que equivale a una disminución de 1.735 m³. Esta reducción ha sido posible gracias a la optimización de espacios y a las modalidades de teletrabajo implementadas por el Banco, que han permitido reducir la necesidad de uso de agua en las instalaciones. Además, los planes de mantenimiento contribuyen al control de posibles fugas, garantizando un uso más eficiente del recurso y manteniendo la tendencia a la baja de los últimos 4 años.

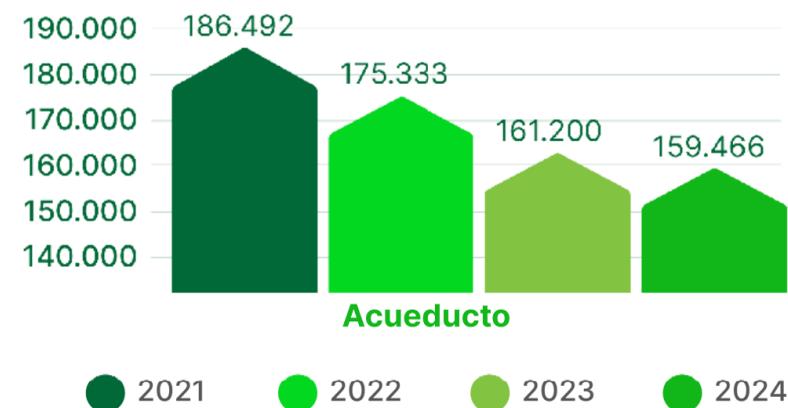
### Consumo total de agua en metros cúbicos

[DJSI 2.3.1] [GRI 303-5] [GRI 303-3]

A continuación, se presenta el consumo de agua correspondiente a los últimos años:

Consumo de agua	2021	2022	2023	2024
Acueducto	186.492	175.333	161.200	159.466

Gráfica. Consumo total de agua (m³)



Principales logros de 2024 en la estrategia de ecoeficiencia relacionados con el consumo de agua:



Instalación de dispositivos y accesorios ahorradores de agua en las instalaciones del Banco.



Monitoreo y control del consumo de agua en cada oficina, con correcciones implementadas en aquellas que presentaron desviaciones.



Desarrollo de planes de sensibilización y capacitación al personal en el uso racional de los recursos, así como en la concientización sobre la importancia de los posibles racionamientos de agua.

[DJSI 2.3.1] [GRI 303-3]

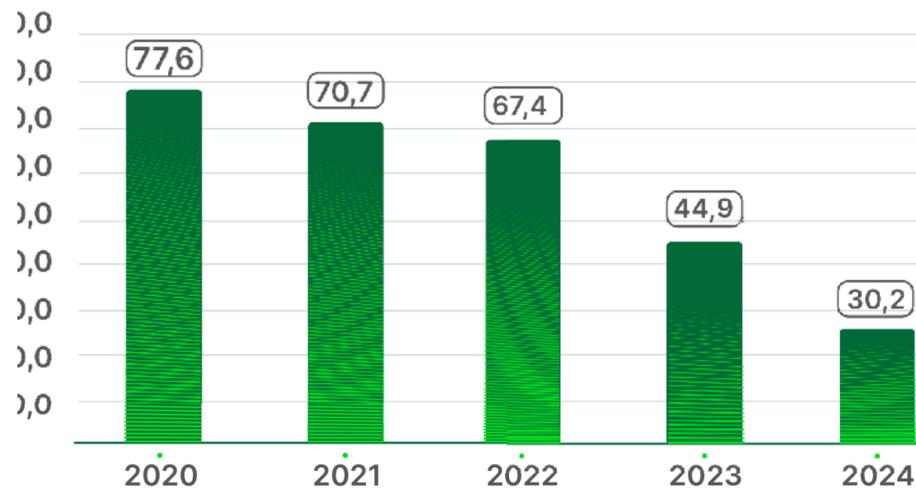
Los objetivos del Banco para obtener mejores resultados están orientados a reducir tanto el consumo de agua, como la emisión de gases de efecto invernadero. El monitoreo se lleva a cabo de forma constante, apoyado por un sistema de control, técnicas y procesos utilizando las herramientas *Fractal* y *Energy Master* para monitorear semanalmente el desempeño de oficinas a nivel nacional. La información proporcionada por estas herramientas permite al Banco establecer objetivos claros y planes de trabajo dirigidos a la reducción continua del consumo de agua.

## Uso de Papel

La digitalización en los procesos bancarios ha impulsado una serie de incidencias positivas, destacando especialmente la notable reducción del consumo de papel. La implementación de procesos digitales ha optimizado la gestión de transacciones financieras, agilizando procesos y ofreciendo a los clientes una experiencia más rápida y evitando el uso de papel en los documentos físicos.

Como resultado en 2024, el Banco redujo en un 32% el consumo de papel respecto al año anterior, evitando el uso de 14.7 Toneladas y dando continuidad a la reducción del uso de este valioso recurso que proviene de fuentes naturales.

Gráfica. Consumo Papel (Ton)



## Residuos

[GRI 306-3] [DJSI 2.3.1]

La gestión de residuos se centra en la adecuada separación en la fuente para hacer aprovechamiento de los materiales reciclables, fomentando la optimización en el uso de los materiales.

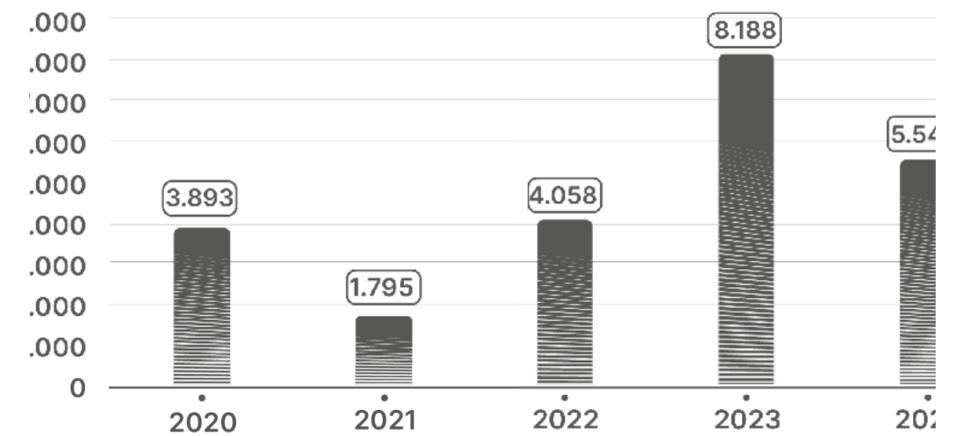
Durante el 2024 se realizó la dotación del 100% de las oficinas a nivel nacional con "Puntos Ecológicos" para realizar una adecuada separación de los residuos, tanto en la red comercial como en las oficinas administrativas.

Adicionalmente, se realizaron procesos de formación y capacitación de empleados y proveedores frente al uso y adecuada separación de los residuos sólidos bajo el marco normativo de los 3 colores "Negro" para los residuos no aprovechables, "Blanco" para los residuos aprovechables y "Verde" para los residuos orgánicos.



En la Dirección General se gestionan algunos tipos de residuos con el apoyo de la Asociación de recicladores Puerta de Oro, entidad autorizada por la Superintendencia de Servicios Públicos que se encarga no solo de la recolección de residuos con potencial de aprovechamiento sino también de facilitar la reincorporación eficiente en nuevas cadenas productivas.

Gráfica. Gestión de residuos Aprovechables (Kg)



## 4.5.2. Estrategia Climática

La estrategia climática está compuesta por dos frentes de trabajo, la gestión interna que se mide a través de la Huella de Carbono Corporativa y la gestión externa enfocada en la evaluación de riesgos climáticos para la operación y en la exposición de la cartera de crédito.

### Huella de Carbono

[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4] [GRI 305-5]

Dentro de la estrategia climática del Banco es esencial realizar la estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a sus operaciones e infraestructura a nivel nacional.

La construcción de este indicador se realiza a través de los lineamientos metodológicos del *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO14064-1:2020 y los lineamientos del Panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (*Intergovernmental Panel on Climate Change*, IPCC).

Para este fin se tuvieron en cuenta emisiones de los alcances 1, 2 y 3 de la metodología, cuya unidad de medida corresponde a toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e). Adicionalmente, se selecciona un enfoque de control; donde se incluyen tanto las fuentes de emisión sobre las que se ejerce un control directo, así como aquellas con un control indirecto.

# Alcance y distribución de la Huella de Carbono 2024



Gráfica. Huella de Carbono Corporativa 2024

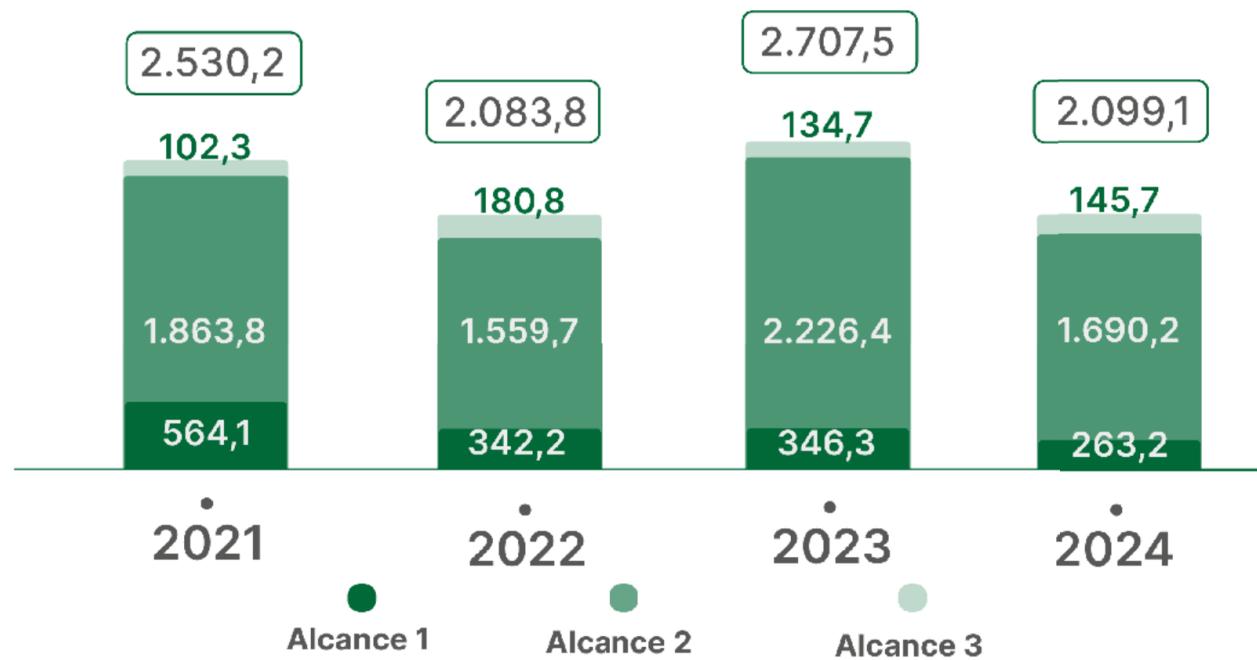


En el año 2024 la huella de carbono corporativa del Banco fue de **2.099,1 tCO<sub>2</sub>e**, representando una reducción del 22% respecto al año 2023.

La disminución de la huella de carbono 2024 se debe principalmente a la reducción del consumo de energía eléctrica del Alcance 2, lo cual representa un resultado del uso más eficiente de este recurso.

Respecto al Alcance 1 se presentó una leve disminución asociada al menor consumo de combustibles de las plantas de respaldo energético en las oficinas y, el Alcance 3, tuvo una reducción asociada a la disminución del uso de resmas de papel y mayor digitalización de los procesos.

Gráfica. Huella de Carbono 2021-2024



## Asuntos climáticos

Durante el 2024, conforme a la nueva estructura organizacional aprobada por la Junta Directiva del Banco, se ha creado la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, y Secretaria General. Esta decisión responde a la necesidad de adecuar la entidad a los nuevos lineamientos estratégicos establecidos para el período 2024-2026, con el fin de optimizar el enfoque hacia la sostenibilidad, incluyendo acciones relacionadas con el cambio climático en el corto, mediano y largo plazo, en concordancia con los objetivos institucionales trazados por la Administración.

Adicionalmente, la Junta Directiva ha delegado las funciones relacionadas con la sostenibilidad al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad de la Junta Directiva, conforme al reglamento de funcionamiento de dicho comité. En este contexto, y en virtud de la hoja de ruta 2024-2026 aprobada por la Junta, el Banco se encuentra redefiniendo sus iniciativas de sostenibilidad, incorporando de manera integral los aspectos vinculados al cambio climático, con el propósito de alinear dichas iniciativas con los objetivos estratégicos establecidos para dicho período. A la fecha, el Banco cuenta con una Política de Sostenibilidad y Política de Compras Sostenibles.

El Banco Popular cuenta con el diseño y desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) como una herramienta de análisis en el proceso de otorgamiento de crédito, enriqueciendo la información para la toma de decisiones, mediante la identificación, evaluación, administración y reporte de factores sociales, ambientales y climáticos de las operaciones financiadas.

En cuanto a los asuntos relacionados con el cambio climático, el Banco Popular continúa avanzando en la implementación de las acciones contempladas en su estrategia, a la vez que se encuentra en un proceso de maduración e implementación de políticas y procedimientos relacionados con el riesgo climático. Este proceso abarca la definición de los mecanismos necesarios para identificar y evaluar los riesgos climáticos, asegurando que se considere su impacto potencial en las operaciones del Banco y la identificación de las oportunidades asociadas.

Para el 2025, el Banco Popular, en línea con el proceso de diseño de la Estrategia Climática Corporativa de Grupo Aval, implementará mejoras en la construcción de información a revelar relacionada con el clima, proporcionando mayor detalle sobre cómo los riesgos asociados al cambio climático se abordan en el marco de gestión de riesgos empresariales y su impacto en las categorías tradicionales de riesgo, tanto financieros como no financieros.

En cuanto a la medición y evaluación de los riesgos climáticos, el Banco está trabajando en la definición de objetivos y el desarrollo de métricas específicas para su evaluación, utilizando metodologías y marcos establecidos que garantizan la transparencia y la consistencia en el proceso. Este proceso incluye la aplicación de metodologías específicas en las pruebas de resistencia del Banco, con el fin de evaluar el impacto de los riesgos asociados al cambio climático en los resultados financieros y operacionales de la entidad.

En este sentido, se prevé que en los próximos Informes Periódicos Trimestrales se comuniquen los avances en la integración de los riesgos climáticos, objetivos y métricas en los sistemas de gestión de riesgos del Banco, incluyendo mejoras en la revelación sobre cómo estos riesgos se abordan dentro del marco general de gestión de riesgos empresariales, su impacto en las categorías tradicionales de riesgo (financieros y no financieros), y el desarrollo de métricas específicas para su evaluación.



# Anexos

---

|01

Sobre Banco Popular

|02

Nuestra Estrategia

|03

Generación de valor  
a la sociedad

|04

Desempeño de Negocio

|05

Anexos



## Indicadores de salud y seguridad en el trabajo

### Casos de enfermedades laborales, accidentes laborales y/o fatalidades por causas laborales [GRI 403-9] [GRI 403-10]

Casos de enfermedades, accidentes o fatalidades laborales	2023	2024
Enfermedad laboral - Hombres	1	1
Enfermedad laboral - Mujeres	3	2
<b>Enfermedad laboral - Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Accidentes laborales - Hombres	3	6
Accidentes laborales - Mujeres	8	9
<b>Accidentes laborales - Total</b>	<b>11</b>	<b>15</b>
Fatalidades por causas laborales - Hombres	0	0
Fatalidades por causas laborales - Mujeres	0	0
<b>Fatalidades por causas laborales - Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Cantidad de días de incapacidad por accidentes laborales y/o enfermedad por género [DJSI 3.4.3] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

Incapacidades	2023	2024
Días de incapacidad - Hombres	5	2
Días de incapacidad - Mujeres	316	432
<b>Total de incapacidades</b>	<b>321</b>	<b>432</b>

**Tasa de ausentismo.**

[DJSI 3.4.3] [GRI 403-9]

Tasa de ausentismo	2023	2024	Variación 2023 - 2024 (%)
Cobertura de los datos (% de empleados Directos contratados por la compañía) que cubre la tasa de ausentismo	100	100	-
Ausencia - Hombres	1,91	1,89	0,02
Ausencia - Mujeres	2,7	3,02	0,32
<b>Ausencia - Total</b>	<b>2,39</b>	<b>2,58</b>	<b>0,19</b>

**Capacitaciones en temas de SST para colaboradores.**

[GRI 403-5]

Temáticas	Colaboradores capacitados y/o formados	Horas en capacitación y/o formación
Seguridad y salud en el trabajo	9.791	12.645

**Porcentaje de implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) por parte de la ARL.**

[GRI 403-1]

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	2023	2024
Porcentaje de implementación	95.82%	95.81%

## Glosario, siglas y abreviaturas

### A

**ABAC:** “Anti Bribery and Anti Corruption”, que en español significa, “Antisoborno y Anticorrupción”.

**ADL:** Aval Digital Lab.

**ANIF:** Asociación Nacional de Instituciones Financieras.

**ANS:** Acuerdos de Nivel de Servicio.

**APNR:** Activos Ponderados por Nivel de Riesgo Crediticio.

**ASG:** Ambiental, Social y Gobernanza.

**ATM:** “Automated Teller Machine”, que en español significa, “Cajero Automático”.

### B

**BanRep:** Banco de la República de Colombia.

**BCG:** Boston Consulting Group. Firma consultora global que colabora con líderes del mundo empresarial y de la sociedad para abordar sus desafíos más importantes y aprovechar sus mayores oportunidades.

**BDO Audit S.A.S.:** Firma de Auditoría, Revisoría fiscal, Consultoría, Asesoría empresarial, Impuestos, Outsourcing.

**BID:** Banco Interamericano de Desarrollo.

**BVC:** Bolsa de Valores de Colombia.

### C

**CAPD:** Centro Alternativo de Procesamiento de Datos.

**CCLGBTCO:** Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia.

**CDT:** Certificado de Depósito a Término.

**CFEN:** Coeficiente de Financiamiento Estable Neto .

**CMD:** “Certification Management & Development S.A.S.”, que en español significa, “Gestión y Desarrollo de Certificaciones S.A.S”.

**CP:** Componente de Pérdida.

**CTIC:** Centro de Tratamiento e Investigación sobre Cáncer Luis Carlos Sarmiento Angulo.

**CVA-DVA:** “Valuation Adjustment - Debt. Value Adjustment”, que en español significa, “Valor en Riesgo por Contraparte”.

### D

**DAR:** Declaración de Apetito de Riesgo.

**DECEVAL:** Depósito Centralizado de Valores Deceval S.A.

**DEI:** Diversidad, Equidad e Inclusión.

**DXY:** Índice del dólar estadounidense, mide el comportamiento del mismo frente a las principales monedas del mundo, como el euro, el yen y la libra esterlina.

### E

**EAD:** “Exposure At Default”, que en español significa, “Exposición Ante el Incumplimiento”.

**ECM:** “Enterprise Content Management”, que en español significa, “Gestión de Contenido Empresarial”.

**ENPS:** “Employee Net Promoter Score”, que en español significa, “Nivel de Satisfacción del Empleado”.

**ETL:** “Extract, Transform and Load”, que en español significa “Extraer, Transformar y Cargar”.

**EVE:** “Economic Value of Equity”, que en español significa, “Valor Económico Patrimonial”.

### F

**FIC:** Fondos de Inversión Colectiva.

**FVP:** Fondos Voluntarios de Pensión.

### G

**GEI:** Gases de Efecto Invernadero.

**GRI:** “Global Reporting Initiative”, que en español significa, “Iniciativa Global de Reportería”.

**GRL:** Gestión Riesgo de Liquidez.

**GRM:** Gestión Riesgo de Mercado.

## I

**I+D+i:** Investigación, Desarrollo e Innovación.

**IASB:** “International Accounting Standards Board”, que en español significa, “Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad”.

**IBR:** Indicador Bancario de Referencia.

**ICV:** Índice de Cartera Vencida.

**IFC:** “International Finance Corporation”, que en español significa, “Corporación Financiera Internacional”.

**IFRIC:** “International Financial Reporting Interpretations Committee”, que en español significa, “Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera”.

**INS:** Índice Satisfacción de los Empleados.

**IPC:** Índice de Precios al Consumidor.

**IPCC:** “Intergovernmental Panel on Climate Change”, que en español significa, “Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático”.

**IPI:** Indicador de Pérdida Interna.

**IR:** Es un reconocimiento a los emisores que voluntariamente adoptan mejores prácticas en materia de revelación de información y relación con inversionistas de la Bolsa de Valores de Colombia.

**ISO:** “International Organization for Standardization”, que en español significa, “Organización Internacional de Normalización”.

**IVA:** Impuesto sobre el Valor Añadido.

**IVR:** “Interactive Voice Response”, que en español significa, “Respuesta de voz interactiva”.

## K

**KPMG S.A.S:** Firma de servicio profesional que ofrece servicios de auditoría, impuestos y consultoría.

## L

**LGD:** “Loss Given Default”, que en español significa, “Pérdida Dada ante el Incumplimiento”.

## M

**MAC:** Modelo Atención a Clientes.

**MAR:** Marco de Apetito de Riesgo.

**MWh:** Megavatio hora.

## N

**NCIF:** Normas de Contabilidad y de Información Financiera.

**NIA:** Norma Internacional de Auditoría.

**NIM:** Delta del Margen Financiero.

**NPS:** “Net Promoter Score”, que en español significa, “Nivel de Satisfacción del Cliente”.

**NUAM:** Holding Regional que integra las Bolsas de Santiago, Colombia y Lima en un único mercado.

## O

**ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

**ORI:** Otros Resultados Integrales.

## P

**PAC:** Programa de Adecuación de Capital.

**PAL:** Programa de Adecuación de Liquidez.

**Pbs:** Puntos básicos.

**PEP:** Personas Expuestas Políticamente.

**PGIRS:** Programa de Gestión Integral de Residuos.

**PIB:** Producto Interno Bruto.

**PIGA:** Programa Integral de Gestión Ambiental.

**PQRs:** Peticiones, Quejas y Reclamos.

**PROURE:** Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía.

**PSE:** Pagos Seguros en Línea.

**PUEAA:** Programa de Uso Eficiente de Agua.

**PwC:** PricewaterhouseCoopers. Firma que brindar servicios de auditoría, impuestos y consultoría de negocios.

## R

**RLAFT:** Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

**RNVE:** Registro Nacional de Valores y Emisores.

**ROA:** "Return on Assets", que en español significa, "Retornos sobre Activos".

**ROE:** "Return on Equity", que en español significa, "Retorno sobre el Capital".

**ROS:** Riesgos Operacionales.

**RPA:** "Robotic Process Automation", que en español significa, "Automatización Robótica de Procesos".

**RTILB:** Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario.

## S

**SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

**SARAS:** Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.

**SARC:** Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

**SARLAFT:** Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

**SASB:** "Sustainability Accounting Standards Board", que en español significa, "Junta de Estándares de Contabilidad en Sostenibilidad".

**SCI:** Sistema de Control Interno.

**SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia.

**SGCN:** Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

**SIAR:** Sistema Integral de Administración de Riesgo.

**SIG:** Sistema Integrado de Gobierno.

**SMLMV:** Salario Mínimo Legal Mensual Vigente.

**SMS:** "Short Message Service", que en español significa, "Servicio de Mensajes Cortos".

**SOX:** Ley Sarbanes-Oxley.

**SST:** Salud y Seguridad en el Trabajo.

**STEM:** "Science, Technology, Engineering and Mathematics", que en español significa, "Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas".

## T

**tCO2e:** Toneladas de dióxido de carbono equivalente. Es una unidad de medida que se utiliza para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

**TD:** Tarjeta Débito.

## U

**UNEP FI:** "United Nations Environment Programme Finance Initiative", que en español significa, "Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente".

**UPME:** Unidad de Planeación Minero-Energética. Es una entidad que se encarga de planear el desarrollo y aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros en Colombia.

**UVR:** Unidad de Valor Real.

## W

**WMS:** Warehouse Management System, que en español significa "Sistema de Gestión de Almacén".



## Indicadores GRI

Título del Estandar GRI	Numero del Contenido	Nombre del Contenido	Página/Respuesta
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	Banco Popular S.A Sociedad Anonima, con capital de origen privado. Calle 17 No. 7 - 35. Edificio Banco Popular. Bogotá D.C., Colombia. Sociedad con operación en Colombia. <a href="http://www.bancopopular.com.co/">http://www.bancopopular.com.co/</a>
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	La información contenida en este Informe se reporta de forma separada. Para consultar los resultados del Banco Popular y sus filiales, les sugerimos consultar los Estados Financieros Consolidados.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3	Período, frecuencia y punto de contacto del informe	La periodicidad de los Informes Financieros y de Sostenibilidad de fin de ejercicio es anual, el actual informe presenta la gestión realizada por el Banco Popular S.A., del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4	Reexpresiones de información	No se realizaron reexpresiones de información para este informe.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-5	Verificación externa	Se solicitan tres cotizaciones, se evalúan los años de experiencia en la verificación de Informes de Gestión Sostenibles, representación en el mercado, parámetros estandarizados y oferta económica. El área de adquisiciones continúa el proceso verificando que cumplan con los parámetros de compras.  Anexos. Carta de Aserguamiento.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pg. 9 / 1. Sobre Banco Popular
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-7	Empleados	Pg. 91 - 93 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-8	Trabajadores que no son empleados	Pg. 91 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Pg. 51 - 53 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10	Nominación y selección de los máximo órgano de gobierno	Pg. 51 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pg. 51; 64 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos.	Pg. 54 - 55 / 4.1.1 Gobierno Corporativo

Titulo del Estandar GRI	Numero del Contenido	Nombre del Contenido	Página/Respuesta
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13	Delegación de responsabilidad para manejo de impactos	Pg. 57 - 58 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en informes de sostenibilidad	La Junta Directiva revisó y aprobó el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, en el acta 2814 del 26 de febrero de 2025.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15	Conflictos de interés	Pg. 64 - 65 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-17	Conocimiento colectivo de los más altos órgano de gobierno	Pg. 55 - 56 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Pg. 54 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
"GRI 2: Contenidos Generales 2021 "	2-19	Políticas de remuneración	Pg. 51 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Pg. 51 / 4.1.1 Gobierno Corporativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22	Declaración de la estrategia de desarrollo sostenible	Pg. 20 - 22 / Cap. Estrategia de Sostenibilidad y Objetivos ASG
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Pg. 42 / 3.4 Gestión de la Experiencia del Cliente
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	Pg. 69 / 4.1.2 Cumplimiento Legal y Normativo
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29	Enfoque para la participación de la partes interesadas (stakeholders)	Pg. 21 / 2.2.1 Relación con nuestros Grupos de Interés
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30	Acuerdos colectivos de negociación	Pg. 93 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
GRI 3: Temas materiales 2021	3-2	Lista de temas materiales	Pg. 22 / 2.2 Estrategia de Sostenibilidad y Objetivos ASG
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Pg. 22 / 2.2 Estrategia de Sostenibilidad y Objetivos ASG
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pg. 20 - 22 / 4.2.2 Situación Financiera Banco Popular
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pg. 83 / 4.3.3 Cultura de riesgo

Titulo del Estandar GRI	Numero del Contenido	Nombre del Contenido	Página/Respuesta
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción	<b>205-3</b>	Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	Pg. 69; 83 / 4.3.3 Cultura de riesgo
<b>GRI 206:</b> Competencia desleal	<b>206-1</b>	Acciones legales anticompetitivas prácticas de comportamiento, antimonopolio y monopolio	Pg. 87 / 4.3.3 Cultura de riesgo
<b>GRI 302:</b> Energía	<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	Pg. 108 - 110 / 4.5.1 Estrategia de Ecoeficiencia
<b>GRI 302:</b> Energía	<b>302-2</b>	Consumo energético fuera de la organización	Pg. 108 - 110 / 4.5.1 Estrategia de Ecoeficiencia
<b>GRI 303:</b> Agua y Enfluentes	<b>303-3</b>	Extracción de agua	Pg. 110 / 4.5.1 Estrategia de Ecoeficiencia
<b>GRI 303:</b> Agua y Enfluentes	<b>303-5</b>	Consumo de agua	Pg. 110 / 4.5.1 Estrategia de Ecoeficiencia
<b>GRI 305:</b> Emisiones	<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pg. 112 - 114 / 4.5.2 Estrategia Climática
<b>GRI 305:</b> Emisiones	<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pg. 112 - 114 / 4.5.2 Estrategia Climática
<b>GRI 305:</b> Emisiones	<b>305-3</b>	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pg. 112 - 114 / 4.5.2 Estrategia Climática
<b>GRI 305:</b> Emisiones	<b>305-4</b>	Intensidad de las emisiones de GEI	Pg. 112 - 114 / 4.5.2 Estrategia Climática
<b>GRI 305:</b> Emisiones	<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	Pg. 112 - 114 / 4.5.2 Estrategia Climática
<b>GRI 306:</b> Residuos	<b>306-3</b>	Residuos generado	Pg. 111 / 4.5.1 Estrategia de Ecoeficiencia
<b>GRI 308:</b> Evaluación ambiental de proveedores	<b>308-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pg. 105 - 106 / 4.4.2 Gestión de Proveedores
<b>GRI 401:</b> Empleo	<b>401-1</b>	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pg. 98 - 99 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 401:</b> Empleo	<b>401-2</b>	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pg. 100 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano

Titulo del Estandar GRI	Numero del Contenido	Nombre del Contenido	Página/Respuesta
<b>GRI 401:</b> Empleo	<b>401-3</b>	Permiso parental	Pg. 103 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo	<b>403-1</b>	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg. 117 / Anexo. Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo	<b>403-5</b>	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg. 117 / Anexo. Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo	<b>403-9</b>	Lesiones por accidente laboral	Pg. 116 - 117 / Anexo. Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo	<b>403-10</b>	Dolencias y enfermedades laborales	Pg. 116 - 117 / Anexo. Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo
<b>GRI 404:</b> Formación y Educación	<b>404-1</b>	Media de horas de formación al año por empleado	Pg. 98 - 99 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 404:</b> Formación y Educación	<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pg. 98 - 99 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 404:</b> Formación y Educación	<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pg. 98 - 99 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades	<b>405-1</b>	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pg. 53; 92 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades	<b>405-2</b>	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pg. 101 / 4.4.1 Gestión del Talento Humano
<b>GRI 414:</b> Evaluación social de los proveedores	<b>414-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pg. 105 - 106 / 4.4.2 Gestión de Proveedores
<b>GRI 418:</b> Privacidad del cliente	<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pg. 42 / 3.4 Gestión de la Experiencia del Cliente



# Divulgación SASB

Tema de divulgación	Parámetro de Contabilidad	Código	Respuesta												
	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	FN-CB-230a.1	Durante el año 2024, en el Banco Popular no se registraron ni evidencias ni reportes de situaciones que pudieran clasificarse como filtraciones de datos. Como resultado, no se produjo ninguna afectación a los titulares de cuentas individuales debido a filtraciones de datos personales.												
<b>Seguridad de los datos</b>	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	FN-CB-230a.2	<p>El Banco Popular lleva a cabo de manera periódica pruebas de intrusión (Ethical Hacking) sobre activos críticos, así como ejercicios de Red Team y escaneo de vulnerabilidades, como parte del proceso de identificación de riesgos. Además, como parte de los requisitos establecidos por los estándares de alta calidad del Banco, se exige que todos los sistemas sean sometidos a pruebas de vulnerabilidad y Ethical Hacking antes de su puesta en producción, garantizando así su robustez frente a posibles amenazas.</p> <p>Asimismo, el Banco ha establecido una metodología integral para la gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, alineada con los lineamientos corporativos. En este marco, el Banco apoya a los líderes de procesos y productos en la identificación de riesgos, la definición de controles y el monitoreo continuo de los planes de tratamiento definidos para gestionar dichos riesgos.</p> <p>Este enfoque se complementa con los servicios de Ciberinteligencia y alertas tempranas, los cuales proporcionan actualizaciones sobre las tendencias emergentes en ciberseguridad y facilitan la identificación de ataques dirigidos a las infraestructuras tecnológicas del Banco.</p> <p>Finalmente, el Banco recibe información relevante de proveedores estratégicos sobre posibles vectores de ataque. Estas alertas se centran principalmente en amenazas como malware (troyanos y ransomware), suplantación de portales y de la aplicación del Banco, así como en nuevas vulnerabilidades que podrían comprometer la seguridad de la información.</p>												
			Los productos incluidos en este indicador corresponden a créditos a Pyme colocados durante el 2024:												
<b>Generación de inclusión y capacidad financiera</b>	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	FN-CB-240a.1	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Préstamos PYME</th> <th>Unidad de medida</th> <th>2023</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cantidad de Prestamos</td> <td>#</td> <td>179</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>Montos Desembolsado</td> <td>COP</td> <td>\$40.098.000.000</td> <td>\$26.095.899.007</td> </tr> </tbody> </table>	Préstamos PYME	Unidad de medida	2023	2024	Cantidad de Prestamos	#	179	81	Montos Desembolsado	COP	\$40.098.000.000	\$26.095.899.007
Préstamos PYME	Unidad de medida	2023	2024												
Cantidad de Prestamos	#	179	81												
Montos Desembolsado	COP	\$40.098.000.000	\$26.095.899.007												

Tema de divulgación	Parámetro de Contabilidad	Código	Respuesta												
	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	FN-CB-240a.2	<p>Los productos incluidos en este indicador corresponden a créditos a Pyme. La información que se reporta hace referencia a créditos con mora superior a 30 días al cierre de 2024.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PYME</th> <th>Vencidos 2023 (mora &gt; 30 días &lt; 60 días)</th> <th>Vencidos 2023 (mora &gt; 60 días &lt; 90 días)</th> <th>Improductivos 2023 (mora &gt; 90 días)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de créditos</td> <td>17</td> <td>5</td> <td>252</td> </tr> <tr> <td>Monto</td> <td>\$3.009.000.000</td> <td>\$790.000.000</td> <td>\$60.383.000.000</td> </tr> </tbody> </table>	PYME	Vencidos 2023 (mora > 30 días < 60 días)	Vencidos 2023 (mora > 60 días < 90 días)	Improductivos 2023 (mora > 90 días)	Número de créditos	17	5	252	Monto	\$3.009.000.000	\$790.000.000	\$60.383.000.000
PYME	Vencidos 2023 (mora > 30 días < 60 días)	Vencidos 2023 (mora > 60 días < 90 días)	Improductivos 2023 (mora > 90 días)												
Número de créditos	17	5	252												
Monto	\$3.009.000.000	\$790.000.000	\$60.383.000.000												
<b>Generación de inclusión y capacidad financiera</b>	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	FN-CB-240a.3	<p>Los productos incluidos en este indicador corresponden a cuentas de ahorro a Personas &gt;60 años. La información que se reporta hace referencia al número de las cuentas en el año 2024.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2024</th> <th>Número de Cuentas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de apertura de cuentas ahorros adultos mayores &gt; 60 años</td> <td>41.308</td> </tr> </tbody> </table>	2024	Número de Cuentas	Número de apertura de cuentas ahorros adultos mayores > 60 años	41.308								
2024	Número de Cuentas														
Número de apertura de cuentas ahorros adultos mayores > 60 años	41.308														
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	FN-CB-240a.4	<p>La medición de la participación de clientes en el programa de educación financiera de Banco Popular se lleva a cabo a través de diversas metodologías que permiten evaluar el alcance y la efectividad de la estrategia.</p> <p>En el Banco Popular, para el año 2024, se tuvo 6.127 participantes en actividades de educación financiera.</p>												
	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	FN CB 410a.1	<p>El análisis de exposición de la cartera comercial del Banco Popular se encuentra en proceso construcción, se espera socializar los resultados de este ejercicio durante el año 2025.</p>												
<b>Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio</b>	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	FN CB 410a.2	<p>Durante 2024, Banco Popular continuó con la implementación del manual de Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), perfeccionando los procedimientos y herramientas de evaluación ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) como parte de la evaluación de las operaciones de crédito empresarial y corporativo.</p> <p>Así mismo, se llevaron a cabo talleres prácticos de capacitación con los equipos comerciales, en los que se realizaron evaluaciones piloto en dos operaciones de riesgo alto (A) y tres de riesgo medio (B) en términos ASG.</p> <p>Además, se implementaron buenas prácticas alineadas con los estándares de la banca de desarrollo, las cuales servirán como habilitadores para la futura movilización de recursos.</p>												

Tema de divulgación	Parámetro de Contabilidad	Código	Respuesta
Ética empresarial	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 relacionado de la industria financiera	FN-CB-510a.1	En 2024, en el Banco Popular no se materializaron procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados con la industria financiera. Esta ausencia de situaciones conflictivas refleja la efectividad de los procedimientos y controles implementados para mitigar este tipo de riesgos dentro de la organización.
Ética empresarial	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	FN-CB-510a.2	<p>El Banco se encuentra en proceso de implementación de los lineamientos establecidos en la Guía Externa de Supervisión del Riesgo de Conductas, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) en 2023. Esta guía tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores financieros, promoviendo en las entidades supervisadas una cultura organizacional basada en el trato justo, la transparencia y la integridad del mercado.</p> <p>En línea con las mejores prácticas y los lineamientos de la Guía Externa de Supervisión del Riesgo de Conducta emitida por la SFC, que establece la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado derivada de prácticas inapropiadas de las entidades supervisadas, el Banco ha adoptado esta guía como base para mitigar dichos riesgos.</p> <p>En este contexto, el Banco Popular ha abordado diversos aspectos clave, entre los cuales destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La aprobación de la Política de Riesgos de Conducta por parte de la Junta Directiva, en diciembre de 2024.</li> <li>• La implementación de la validación de los PQR relacionados con Riesgos de Conducta.</li> <li>• El apoyo en la actualización del manual SAC en lo que respecta a Riesgos de Conducta.</li> <li>• La identificación de riesgos y controles en los procesos directamente relacionados con el consumidor financiero.</li> </ul>
	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	FN-CB-550a.1	Actualmente Banco Popular no hace parte de la evaluación de importancia sistémica mundial (G-SIB).
Gestión del riesgo sistémico	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	FN-CB-550a.2	<p>El Banco incorpora los ejercicios de pruebas de resistencia a través de las normas aplicables, y circulares emitidas por la Superintendencia Financiera, que establecen la solicitud de los Esquemas de Pruebas de Resistencia (EPR). Es importante mencionar que el Banco adelanta ejercicios de proyección y pruebas de resistencia de manera adicional al ejercicio requerido por la SFC.</p> <p>En los modelos se incluyen las variables macroeconómicas, comportamientos de mercados, proyecciones de negocio, planeación estratégica, entre otras, que permiten realizar estimaciones de los resultados futuros de la entidad y el comportamiento de los Controles de Ley requeridos al Banco.</p> <p>Para el desarrollo de los ejercicios se requiere la participación de las áreas de riesgos, financiero, crédito, tesorería, sostenibilidad, entre otras. En el proceso de construcción de las pruebas de resistencia participan los líderes de las áreas mencionadas, cuya colaboración y aprobación son esenciales para la presentación de los resultados al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva. La Junta Directiva y la Alta Gerencia tienen un alto grado de participación, ya que son quienes aprueban la realización de las pruebas de resistencia, emiten indicaciones y observaciones, y realizan la evaluación correspondiente de los resultados.</p> <p>Finalmente, los resultados de este ejercicio se socializan con la Junta Directiva y, y después de su aprobación, se reportan los resultados obtenidos.</p>

Tema de divulgación	Parámetro de Contabilidad	Código	Respuesta
---------------------	---------------------------	--------	-----------

Los productos incluidos en este indicador corresponden a cuentas de ahorro y corriente de Personas y Pyme. La información que se reporta hace referencia al número y valor de las cuentas en el año 2024.

Tema de divulgación	Parámetro de Contabilidad	Código	Respuesta				
			Segmento Personas	Unidad de medida	2023	2024	
Parámetros de actividad	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	FN-CB-000.A	Cuentas ahorros	#	45.442	121.028	
			Monto promedio de saldo de aperturas cuentas ahorro	COP	\$4.023.240	\$2.232.833	
			Cuentas corrientes	#	100	18	
			Monto promedio de saldo de aperturas cuentas corrientes	COP	\$ 35.208.046	\$16.473.826	
				Segmento PYME	Unidad de medida	2023	2024
				Cuentas ahorros	#	12	15
				Monto promedio de saldo de aperturas cuentas ahorro	COP	\$21.460.877	\$5.545.720
				Cuentas corrientes	#	22	23
			Monto promedio de saldo de aperturas cuentas corrientes	COP	\$31.778.471	\$24.677.004	

(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos

FN-CB-000.B

Los productos incluidos en este indicador corresponden a créditos a Personas, Pyme y Empresarial. La información que se reporta hace referencia al número y montos de desembolso en el año 2024.

2024	Personas	PYME	Empresarial
Número de créditos	102.029	81	1.592
Monto - COP	\$4.654.590.178.771	\$26.095.899.007	\$4.526.582.000.000



Señores  
Accionistas y demás grupos de interés de  
**Banco Popular S.A.**  
Bogotá D.C., Colombia

## **INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE**

### **Alcance**

Hemos sido contratados por la Dirección de Banco Popular S.A. (en adelante “El Banco”) para llevar a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre la información detallada en el Anexo A del presente documento (en adelante, información objeto de aseguramiento), incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni a otra información no incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, ni a otra información relacionada a dicho Informe que pudiera contener imágenes, audios o videos.

### **Criterios aplicados por Banco Popular S.A.**

Los criterios utilizados por la administración de El Banco para preparar la información objeto de aseguramiento detallada en el Anexo A e incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 fueron establecidos considerando los conceptos, requerimientos y principios de:

- Los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021 en su opción de uso “Con referencia GRI”.
- Los indicadores del sector “Bancos comerciales” del Consejo de Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) vigentes en 2024.
- Los criterios definidos por El Banco para la metodología del proceso de análisis de doble materialidad vigente en 2024.



### **Responsabilidades de la administración de Banco Popular S.A. sobre la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024**

La administración de El Banco es responsable por la elaboración y presentación de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, de acuerdo con los criterios mencionados en el párrafo anterior. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de la información objeto de aseguramiento que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

### **Responsabilidades de BDO**

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información objeto de aseguramiento, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con los lineamientos de la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento ISAE3000 (Revisada), Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, emitida por el International Auditing And Assurance Standards Board (IAASB).

Esta norma exige que concluyamos si ha llegado a nuestro conocimiento algún hecho que nos haga pensar que la declaración de la dirección no se presenta fielmente, en todos sus aspectos significativos. En un encargo de aseguramiento limitado, el profesional ejerciente lleva a cabo procedimientos (consistentes principalmente en realizar indagaciones a la dirección y a otras personas de la entidad, según proceda, y en aplicar procedimientos analíticos) y evalúa la evidencia obtenida.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, entendimiento y observación de los procesos realizados y evidencias, recálculos, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- a) A través de indagaciones, se obtuvo una comprensión del entorno de control y sistemas de información de El Banco relevantes, pero no evaluamos el diseño de las actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- b) Entendimiento de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar la información objeto de aseguramiento mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.
- c) Entendimiento, indagación con los representantes delegados por la administración y verificación en sí, del proceso llevado a cabo por El Banco en 2024 para la elaboración / actualización de su análisis de doble materialidad vigente, incluida la participación de sus grupos de interés en este proceso.
- d) Entrevistas con el personal de El Banco, para comprender su negocio y el proceso de preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024.
- e) Entrevistas con el personal de El Banco a nivel corporativo, responsables de la información a reportar, para comprender el proceso de recolección, consolidación y presentación de la información objeto de aseguramiento.
- f) Comprobación de los criterios de cálculo y su aplicación adecuada, de acuerdo con las metodologías descritas en los criterios de los indicadores objeto de aseguramiento, según alcance indicado en el Anexo A.
- g) Realización de procedimientos analíticos para respaldar la razonabilidad de los datos.
- h) Comparación de la información presentada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad con la información correspondiente a las fuentes subyacentes relevantes para determinar si la misma ha sido incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad.
- i) Análisis de los procesos de recolección y de control interno de los datos cuantitativos reflejados



en el Informe, en cuanto a la confiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de verificación con base en muestreos.

- j) Lectura de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad, para compararla frente a los criterios definidos por los estándares GRI 1 – Fundamentos, GRI 2 - Contenidos Generales y GRI 3 -Temas Materiales aplicables según la declaración de uso definida por El Banco. Procedimiento efectuado con base en la versión del Informe de Sostenibilidad 2024 suministrada por El Banco a BDO el día 03 de marzo de 2025.
- k) Aplicación de pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de la información objeto de aseguramiento, elaborada por la administración, para determinar los estándares e indicadores y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:
  - i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por El Banco.
  - ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo
  - iii. Recálculos.
  - iv. Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo A se detalla la información objeto de aseguramiento incluida en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre de 2024; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto de años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento de otra información incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Los procedimientos aplicados en un encargo de aseguramiento limitado varían en cuanto a su naturaleza y momento de aplicación, y son de menor alcance que en el caso de un encargo de aseguramiento razonable y, en consecuencia, el nivel de fiabilidad obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al que se habría obtenido de haberse realizado un encargo de aseguramiento razonable.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

#### **Independencia y gestión de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del código de ética profesional del contador público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma BDO Audit S.A.S BIC aplica el International Standard on Quality Management (“ISQM”) 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de ley y regulaciones aplicables.

#### **Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento**

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera, la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada la entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

#### **Conclusión del aseguramiento limitado**

Basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que obtuvimos, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna situación que nos lleve a pensar que la información objeto de aseguramiento indicada en el Anexo A de este informe, y que a su vez fue incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 de Banco Popular S.A., no ha cumplido de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.



### **Restricción del uso del Informe**

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por separado. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco Popular S.A. para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

### **Planes de acción**

BDO Audit S.A.S. BIC entrega a Banco Popular S.A., a través de un informe adicional, las recomendaciones de acción para la futura preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad, que no modifican la conclusión expresada en este informe, buscando fortalecer el proceso de construcción, gestión, medición, revisión, reporte y comunicación de los indicadores de sostenibilidad de El Banco.

Para acceder a la Carta de Aseguramiento emitida por **BDO Audit S.A.S. BIC** y entregada a **Banco Popular S.A.**, por favor haga clic en el siguiente [enlace](#).

**Luis Fernando Gómez González**  
**Socio de Auditoría y Aseguramiento**  
**Contador Público TP 144.355**

Miembro de  
BDO Audit S.A.S BIC  
Bogotá D.C., 12 de marzo de 2025



**ANEXO A**

**Alcance del aseguramiento limitado**

A continuación, se detallan los estándares GRI, SASB y la información del proceso de análisis de doble materialidad de Banco Popular S.A. cubierta con este aseguramiento.

Estos criterios forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado independiente sobre el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco Popular S.A. por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

<b>Estándar GRI</b>	<b>Alcance del aseguramiento</b>
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas
2-9	Estructura de gobernanza y composición
302-1	Consumo de energía dentro de la organización
306-3	Residuos generados
303-5	Consumo de agua
305-1	Emisiones directas de GEI - Alcance 1
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI - Alcance 3
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal
403-9	Lesiones por accidente laboral (Tasa de ausentismo)

2-7	Empleados (Caracterización de empleados directos)
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales

<b>Estándar SASB</b>	<b>Alcance del aseguramiento</b>
FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas
FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos

<b>Análisis de materialidad</b>	<b>Descripción</b>
Actualización y avances en 2024 sobre los resultados del análisis de doble materialidad año 2022	Proceso metodológico diseñado e implementado por Banco Popular S.A. para el análisis de doble materialidad (llevado a cabo en 2022) con una vigencia de dos (2) años. Para el reporte 2024, BDO realizó su verificación mediante indagación e inspección documental sobre los avances en la integración de los impactos, riesgos y oportunidades priorizados en la doble materialidad, así como la conexión de los temas materiales con la estrategia de negocio.



**Razón Social**  
Banco Popular S.A



**Oficina Principal**  
Calle 17 N° 7 -35  
Edificio Banco Popular



**Página Web**  
[www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co)

### Redes sociales



Bcopopular



BancoPopular



Bco\_popular



Bancopopularcol



Banco Popular Colombia

 **2024**

# Informe de Gestión **Sostenible**