

INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL

Bogotá D.C., 20 febrero de 2025

Señores directores

BANCAR TECNOLOGÍA CO S.A. - COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

Bogotá D.C.

Apreciados Señores:

En nombre de la administración de Bancar Tecnología CO S.A. Compañía de Financiamiento (en adelante la "Sociedad" o la "Compañía" o "Ualá Colombia"), me permito someter a su consideración el presente Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2024, y el 31 de diciembre de 2024, con lo cual damos cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 446 del Código de Comercio, la Ley 222 de 1995 en sus Artículos 29, 38, 47 y demás normas concordantes, con la finalidad de ser aprobado para ser presentado a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas en su próxima sesión.

1. ANÁLISIS MACROECONÓMICO

1.1. Contexto global

El crecimiento mundial fue la sorpresa durante el 2025. Los bancos centrales comenzaron a generar políticas monetarias expansionistas, en medio de una reducción de la inflación y de un mercado laboral resiliente, principalmente, en las mayores economías. De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional - FMI, la economía mundial crecerá en 2,4%, reflejando desafíos persistentes en el panorama económico mundial.

Desempeño Regional:

- **Economías Avanzadas:** Estados Unidos mostró una resiliencia notable, superando las expectativas iniciales. En contraste, las principales economías europeas enfrentaron



revisiones a la baja en sus proyecciones de crecimiento, influenciadas por tensiones comerciales y desafíos internos.

- **Economías Emergentes y en Desarrollo:** Asia emergente, liderada por China e India, se benefició de una fuerte demanda de semiconductores y productos electrónicos, impulsada por inversiones significativas en inteligencia artificial. Sin embargo, regiones como Oriente Medio, Asia Central y África subsahariana enfrentaron obstáculos debido a interrupciones en la producción de materias primas, conflictos y fenómenos climáticos extremos.

Inflación y Políticas Monetarias:

La inflación global mostró una tendencia a la baja, pasando del 8,1% en 2022 a una estimación del 5,7% en 2023, con una proyección de 3,9% para 2024. Esta disminución se atribuye a la moderación de los precios internacionales de los productos básicos y al debilitamiento de la demanda debido al endurecimiento de las políticas monetarias. No obstante, la inflación subyacente en economías desarrolladas se mantuvo elevada, influenciada por el aumento de los precios en el sector servicios y mercados laborales ajustados.

Perspectivas para América Latina:

La región experimentó una recuperación gradual, con un crecimiento proyectado del 2,3% en 2024 y del 2,5% en 2025. Factores como la disminución de la inflación y la reducción de las tasas de interés por parte de los bancos centrales contribuyeron a esta mejora. Sin embargo, desafíos como la desaceleración económica global y condiciones financieras más estrictas continuaron representando obstáculos para un crecimiento más robusto.

1.2. Contexto local

En 2024, la economía colombiana experimentó un crecimiento moderado, con una expansión del Producto Interno Bruto (PIB) estimada en torno al 1,5%. Este desempeño estuvo influenciado por una desaceleración en la demanda interna y un entorno global desafiante.



Inflación y Política Monetaria:

La inflación mostró una tendencia a la baja, cerrando el año en 5,4%, acercándose gradualmente a la meta del Banco de la República.

Esta reducción permitió al Banco Central iniciar recortes en las tasas de interés hacia finales de año, buscando estimular la actividad económica. De esta manera, el emisor hizo recortes en la tasa de política monetaria de 350 pb, desde 13% hasta 9,5%.

Mercado Laboral:

El mercado laboral presentó desafíos, con una tasa de desempleo que aumentó al 10,2% en 2024. Sin embargo, se anticipa una recuperación en los próximos años, impulsada por el fortalecimiento del empleo formal en el sector privado.

Sector Fiscal:

El Gobierno enfrentó desafíos fiscales significativos, incluyendo deudas históricas, una ejecución presupuestal insuficiente y un bajo recaudo tributario. De acuerdo con el Plan Nacional, el déficit fiscal alcanzó el 6,9% del PIB para el 2024, superando el límite recomendado del 5,6%.

Los retos fiscales continúan para el 2025, teniendo en cuenta que el Congreso rechazó la reforma tributaria 2025. De esta manera, de acuerdo con el Comité Autónomo de la Regla Fiscal, el gobierno tendrá que recortar al menos \$40 billones en el presupuesto el 2025.

Perspectivas Futuras:

Se espera que la economía colombiana experimente una aceleración en su crecimiento, con proyecciones que indican una expansión del 2,8% en 2025. Esta perspectiva está respaldada por una recuperación en la demanda interna y una mayor estabilidad en los precios.

2. RESULTADOS DE BANCAR TECNOLOGÍA CO S.A. COMPAÑÍA FINANCIAMIENTO

A continuación, se presentan los resultados en los estados financieros de la Sociedad para el 2024.



2.1. Situación financiera

Al cierre de 2024 y 2023, los activos totales de la Sociedad ascendieron a \$146.228 millones y \$43.621 millones respectivamente, cerrando así el cuarto año desde su constitución y su tercer año de operación comercial.

Los activos corrientes cerraron en \$145.410 millones en 2024 y \$42.157 millones en 2023 presentando un aumento de \$103.253 millones el cual se explica principalmente por la variación interanual en los activos financieros de inversión de \$82.065 millones, como consecuencia de la adquisición de nuevos títulos de tesorería -TES PESOS con vencimientos que oscilan entre dos y seis años, así como certificados de depósitos a término a tasa fija con vencimiento entre un año y año y medio. Adicionalmente se compraron Títulos de tesorería - TES UVR con el fin de aprovechar la ciclicidad de la inflación de diciembre de 2024 y enero de 2025. Los activos por impuestos corrientes presentan un incremento de \$11.628 producto especialmente del otorgamiento del crédito fiscal por el Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia, Tecnología e Innovación (CNBT) que hace parte del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, el cual se reconoce a partir de la calificación y certificación de los proyectos "Mejora en los productos y servicios de banca digital de Ualá por medio de la implementación de nuevos modelos de financiamiento crediticio y la inclusión de personas naturales tanto de los entornos rurales como urbanos" y "Mejoramiento y desarrollo de nuevos productos relacionados con sistemas de pago, ahorro y recaudos mediante la integración de diversificación digital para incluir financieramente a poblaciones no atendidas por la banca tradicional".

Igualmente, el efectivo y equivalentes de efectivo presenta un incremento de \$9.293 millones derivados de una mayor participación de recursos en los fondos de inversión colectiva, según la estrategia prevista por la Compañía para la administración de liquidez, razón por la cual se realizó la apertura del FIC con BTG Pactual S.A. Comisionista de Bolsa en marzo de 2024. Así mismo, una disposición de recursos en Banco de la República originado por mayor transaccionalidad con la Red Mastercard, abonos en los ciclos de ACH y en cumplimiento con el encaje bancario. Los activos no corrientes cerraron en \$818 millones en 2024 y \$1.464 millones en 2023, cuya disminución neta de \$646 millones corresponde a la reversión del impuesto diferido reconocido en el 2023 por \$702 millones; disminución en la propiedad planta y equipo por \$88 millones asociada principalmente a la

depreciación, respecto a 2023 y por otro lado, un incremento de \$144 millones producto de la adquisición de licencias para la prestación de servicios netas de su amortización anual.

Por su parte, la Compañía presentó pasivos totales por \$121.684 millones en 2024 y \$19.355 millones en 2023, el aumento de \$102.329 millones responde principalmente a un incremento de \$101.028 millones en cuentas depósito de bajo monto, explicados por el posicionamiento que ha alcanzado la Compañía derivado de la activación de nuevos usuarios, los rendimientos en los saldos de las cuentas y la inclusión de un nuevo método de pago del depósito de bajo monto a través de PSE. Así mismo, se evidencia un incremento de \$1.574 millones en las cuentas por pagar explicada en primer lugar por el aumento de \$981 millones en las deudas con compañías relacionadas por la facturación de los servicios prestados durante el año 2024 neto de los pagos realizados en agosto y octubre del 2024, en segundo lugar, un incremento de \$894 millones en el saldo por pagar por operaciones bancarias, derivado de las transacciones realizadas por los clientes los últimos días del mes y pendientes por compensar con proveedores y por último, una disminución de \$301 millones asociados a las demás cuentas por pagar. Adicionalmente, se presenta una disminución de \$273 millones en el resto de los pasivos vinculados principalmente a obligaciones laborales explicadas particularmente por el cálculo de la proporción del bono derivado del resultado de la Compañía.

Finalmente, el patrimonio a cierre de 2024 fue de \$24.544 millones y \$24.266 millones en 2023, explicado principalmente por la recepción de aportes de capital por parte de la casa matriz durante el ejercicio por \$28.543 millones y la pérdida de 2024 y 2023 por \$29.724 millones y \$44.935 millones respectivamente, dado los gastos incurridos en cada periodo.

2.2. Estado de resultados

Durante 2024, el tercer año de operación comercial de la Compañía, generó una utilidad operacional bruta por \$6.806 millones, frente a una utilidad operacional bruta por \$650 millones en 2023, presentando una variación de \$6.156 millones.

Lo anterior, obedece principalmente al ingreso por concepto de crédito fiscal por \$11.020 millones que obtuvo la Compañía por parte del Consejo Nacional de Beneficios Tributarios en Ciencia, Tecnología e Innovación (CNBT) el cual hace parte del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, derivado de la calificación y certificación de los proyectos "Mejora en los productos y

servicios de banca digital de Ualá por medio de la implementación de nuevos modelos de financiamiento crediticio y la inclusión de personas naturales tanto de los entornos rurales como urbanos" y "Mejoramiento y desarrollo de nuevos productos relacionados con sistemas de pago, ahorro y recaudos mediante la integración de diversificación digital para incluir financieramente a poblaciones no atendidas por la banca tradicional".

Igualmente, se debe al incremento en la utilidad de las operaciones financieras neta por \$2.901 millones como consecuencia de la valoración de las inversiones de la Compañía en títulos de deuda pública y privada, así como también el resultado de las carteras administradas en fondos de inversión colectiva; y otros ingresos por \$938 millones. Por otra parte, se presentan un crecimiento en los gastos netos por intereses en \$7.564 millones por un mayor saldo del depósito de bajo monto e incremento en las tasas de rendimiento; y por último un aumento en los gastos netos por comisiones en \$1.139 millones asociados a la mayor escala de los volúmenes de transaccionalidad.

Los costos y gastos operacionales se ubicaron en \$35.828 millones en 2024 respecto a \$44.288 en 2023. Las principales variaciones en 2024 se concentraron en los gastos administrativos, los cuales experimentaron una disminución de \$10.616 millones respecto al 2023, explicados por la reducción progresiva principalmente en el gasto de mercadeo por \$6.303 millones, orientando la estrategia a un marketing orgánico. Con este mismo comportamiento, se presenta una disminución en los gastos por concepto de servicios tecnológicos, impuestos, gastos de emisión de tarjetas, servicio de mensajería, licencias, entre otros en \$4.704 millones con motivo del proceso de estabilización de la Compañía orientado al mantenimiento de la oferta de productos con menor incursión en el mercado; neto del incremento en \$391 millones por concepto de honorarios, seguros y alquileres.

Por su parte, la Compañía reconoció una reversión en el gasto por impuesto diferido de \$702 millones, en la medida que existe incertidumbre sobre las bases de recuperación en períodos futuros. Lo anterior significó para la Compañía una pérdida neta durante el año 2024 de \$29.724 millones frente a la pérdida de \$44.935 millones en 2023.

2.3. Logros obtenidos y expectativas

Haciendo uso de una estrategia sostenida durante los últimos meses del año, la Compañía ha dado cierre al cuarto trimestre del 2024 con resultados satisfactorios y esperados en relación con el comportamiento de usuarios, vinculando cerca de 20.800 usuarios totales y alcanzando a la fecha

de corte de este informe más de 500.000 usuarios en el sistema. Adicionalmente, al cierre del ejercicio la Compañía cuenta con más de 190.000 usuarios con saldo, con activación cercana a los 80.000 usuarios por mes y un total de más de \$112.318.824 recursos en depósitos.

Lo anterior ha sido posible en la medida que se cuenta con un producto estable y competitivo en el mercado colombiano, otorgando una tasa del 13% E.A. (Efectivo Anual) de rendimiento en el Depósito de Bajo Monto. Sumado a esto, la Compañía ha centrado sus esfuerzos en mejorar el servicio actual de Recargas y Pago de Servicios, mejoramiento que pasa a producción en el primer trimestre del 2025.

Por otro lado, después de un seguimiento a los competidores y al mercado colombiano, la Compañía ha decidido que el 2025 será un año de inicio de nuevos proyectos, del cual se espera un posicionamiento como un ecosistema financiero más robusto, el cual permita desarrollar nuevas verticales de negocio que atiendan las necesidades del consumidor financiero en Colombia.

A continuación, se presentan los objetivos de la Compañía, en línea con la estrategia y pilares establecidos desde su constitución, que tienen el propósito de aumentar los niveles de captación, mejorar la experiencia de los usuarios, aumentar los niveles de transaccionalidad y finalmente prepararse para una eventual salida de la vertical de crédito en el país:

Durante el primer semestre del año, la Compañía enfocará sus esfuerzos en las definiciones y el desarrollo del producto Cuenta de Ahorro. Este producto tiene como objetivo incentivar el ahorro de los usuarios y aumentar la captación de recursos para una eventual salida de la vertical de crédito. Se espera contar con el producto antes del cuarto trimestre de 2025.

La Compañía validará la forma de ser parte del proyecto "Bre-B Nuevo sistema de pagos inmediatos", liderado por el Banco de La República y el cual se espera que se encuentre en producción en el tercer trimestre del año (según programación del Banco de La República). Igualmente, se inicia un estudio de los proveedores de infraestructura con el fin de validar que tengan los desarrollos y el alistamiento suficiente para la prestación de estos servicios.



Con el objetivo de contar con un producto de crédito, la Compañía dará inicio a la definición y estructuración del proyecto "Tarjeta de Crédito". Durante los primeros meses del año se iniciará con el alcance funcional del proyecto, la selección de proveedores y la definición de la hoja de ruta.

Actualmente, los equipos se encuentran asignando roles, especificando los requerimientos funcionales, evaluando posibles proveedores y definiendo los pasos a seguir que permitirán dar cumplimiento a las expectativas de la organización y el mercado.

3. ASPECTOS LEGALES

Tal y como se establece en la Ley 603 de 2000, como Representante Legal de la Compañía, manifiesto que, durante el año 2024, se dio cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual, derechos de autor y licencias de software. Adicionalmente, se han adoptado las medidas pertinentes para asegurar que el software instalado en los equipos de la Compañía sea licenciado en forma legal. También se han adquirido herramientas que permiten adoptar las medidas necesarias para evitar que los colaboradores de la Compañía instalen, por su propia cuenta, software no licenciado en los equipos de propiedad de la Compañía.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, manifiesto que, durante la vigencia del año 2024, la Compañía no restringió la libre circulación de las facturas emitidas por sus proveedores y contratistas.

A la fecha de este informe, la Compañía ha sido notificada e procesos judiciales derivados del curso normal de su actividad y negocios, no obstante, con base en el análisis y conceptos de los abogados encargados de dichos procesos, se estima que la resolución de los mismos no implicará la salida de recursos económicos para la compañía, por lo tanto, su calificación es remota. Así mismo, no tiene ni ha sido notificada de ningún proceso administrativo en contra, por lo tanto, no existen contingencias derivadas sobre este aspecto que afecten su situación de solvencia o estabilidad.

De otra parte, confirmo que la Compañía es un establecimiento de crédito en marcha y no se encuentra incurso en ninguna causal de toma de posesión, disolución, liquidación o cualquier medida cautelar de las contempladas en los estatutos sociales y/o en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.



En relación con operaciones celebradas con accionistas y administradores, se informa que, durante el año 2024 no se celebraron ningún tipo de operaciones entre la Compañía y los administradores. De igual manera, certifico que no se efectuaron transacciones con las siguientes características:

- Préstamos sin intereses o sin contraprestación.
- Servicios o asesorías sin costo.
- Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo y en general operaciones cuyas características difieran de las realizadas con terceros.

En cuanto a operaciones con accionistas o relacionadas al respecto, cabe mencionar que las operaciones con relacionados están descritas en la nota correspondiente a los estados financieros los cuales hacen parte de este Informe de Gestión.

En cumplimiento de los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, como representante legal de la sociedad, certifico que los estados financieros que se pondrán a disposición del público y organismos de vigilancia y control no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial. De igual manera, manifiesto que ejercí la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información financiera. Para esto me apoyé efectivamente en sistemas de administración, control y seguimiento a los diferentes riesgos a los que está expuesta la entidad, lo que asegura que la información que se transmite a los diferentes entes de vigilancia y control es adecuada.

De otra parte, informo que la Compañía ha pagado oportunamente los aportes al sistema de seguridad social, fondos de pensiones y sistemas de riesgos profesionales de acuerdo con lo establecido por la ley 100 de 1993.

4. GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el 2024 la gestión de riesgos de la Compañía se focalizó en los siguientes aspectos fundamentales: el primero, la implementación de la Gestión de Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario – RTILB, definido en el capítulo XXXI anexo 15; segundo, el fortalecimiento de la gestión



y monitoreo de los riesgos de mercado y liquidez en lo referente a la actualización de la metodología de límites de mercado y liquidez y el afinamiento de los modelos de back y estrés testing de mercado y liquidez; y tercero, la revisión integral de la metodología de la matriz SARO, el monitoreo del Plan de Continuidad de Negocio, el establecimiento de la metodología de proveedores críticos y el fortalecimiento en el acompañamiento a los dueños de los procesos en la identificación de sus riesgos y evaluación de la calidad de sus controles.

Adicionalmente se adelantaron otras actividades que apuntaron a seguir fortaleciendo la gestión integral de riesgos de la Compañía. Algunas de ellas fueron: el fortalecimiento del monitoreo de fraude externo para mitigar su impacto, la medición de nuevos indicadores de monitoreo de mercado y liquidez, el establecimiento de un Análisis de Impacto del Negocio (BIA, sigla en inglés) inicial, el acompañamiento a las diferentes áreas de la Compañía en la identificación de riesgos en nuevos productos o servicios previo a su lanzamiento, el mejoramiento de controles actuales para los diferentes procesos, entre otras.

Para adelantar esta gestión de manera adecuada la Compañía cuenta con políticas, herramientas, procesos y metodologías aprobados por la Junta Directiva debidamente documentados. Adicionalmente, la Compañía cuenta con niveles de apetito y tolerancia de riesgos previamente definidos y aprobados.

Toda la gestión integral de riesgo que desarrolló la Compañía en el 2024 se enmarcó en los lineamientos normativos establecidos por los entes reguladores y en el cumplimiento de las directrices definidas por la Junta Directiva de la Compañía en lo referente a riesgos.

Se continuó gestionando la cultura de riesgos a todos los niveles de la Compañía. Para ello se desarrollaron capacitaciones generales en materia de riesgos, focalizando algunas de estas capacitaciones en determinadas áreas, se publicaron mensajes relacionados con el tema utilizando herramientas de comunicación internas, se implementó la “Semana de Riesgos”, la cual, a través de conversatorios con expositores externos expertos en materia de riesgos, temáticas variadas focalizadas en la gestión de riesgos y otras actividades relacionadas, buscó fomentar y fortalecer la cultura de riesgos en todos los niveles de la Compañía.

En la medida que las verticales de negocio y los servicios ofrecidos por la Compañía vayan creciendo y madurando, la gestión de riesgos requerirá una mayor profundidad y cobertura en su gestión, lo cual implicará entre otras actividades, la revisión de límites, apetitos y tolerancia a los diferentes riesgos a los cuales está expuesta la Compañía en el normal desarrollo de sus actividades, el rediseño de controles, metodologías, modelos y demás herramientas, que permitan mitigar esos riesgos y el generar nuevos esquemas de gestión acorde a las necesidades de la Compañía.

Objetivos de la gestión de riesgo de instrumentos financieros

Para realizar una adecuada gestión de riesgos financieros, la Compañía a través de su Gerencia de Riesgos, monitorea y gestiona permanentemente el correcto cumplimiento de las normas regulatorias pertinentes, así como las políticas y directrices establecidas por la Junta Directiva para tal fin.

Este monitoreo se presenta periódicamente a la Alta Gerencia, los Comités de Riesgos y Comités de Activos y Pasivos (ALCO, sigla en inglés) y la Junta Directiva. Estos informes incluyen el riesgo de mercado y riesgo de liquidez. De igual manera, esta información es revisada por la Auditoría y por la Revisoría Fiscal.

A 31 de diciembre de 2024, la Compañía cerró con un portafolio de inversiones compuesto por títulos de tesorería (TES), inversiones obligatorias (TDA), certificados de depósitos a término (CDT) y Fondos de Inversión Colectiva (FIC).

La composición por producto es la siguiente:

Títulos	% Participación
TES	65.4%
CDT	20.7%
FIC	10.5%
TDA	3.4%
Total	100%



Durante el año 2024, la Compañía realizó capitalizaciones con el fin primordial de mantener sus indicadores internos y regulatorios de quebranto y solvencia muy por encima de los porcentajes exigidos.

Gestión de riesgo operacional

La Compañía tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo Operacional SARO que se encuentra alineado a la normatividad vigente y el cual se ha implementado para cada proceso (estratégicos, claves y de apoyo), cada uno con su respectiva identificación de riesgos, medición, controles y seguimiento. Esta información es monitoreada, analizada y gestionada continuamente por el área de Riesgo Operacional.

Durante el 2024 el área de Riesgo Operacional desarrolló diferentes actividades enfocadas a continuar fortaleciendo la adecuada gestión de los riesgos operacionales. Dentro de estas actividades se destacaron: la actualización e identificación de riesgos y controles, la actualización e implementación de la metodología de clasificación de proveedores críticos, la actualización de la metodología BIA (Business Impact analysis) acorde a la estructura y evolución del negocio, la implementación de la política de riesgos emergentes y el procedimiento de otras fuentes (para comparar los hallazgos de auditoría, revisoría, Superintendencia contra la matriz de riesgos y controles).

La Compañía cerró el año con un total de 309 riesgos y 506 controles, distribuidos entre automáticos, semiautomáticos y manuales. Todos los riesgos fueron clasificados en un nivel de riesgo residual moderado o bajo, lo cual, se encuentra dentro del apetito de riesgo aceptable para Bancar CO. Estas cifras representan un aumento respecto al año anterior, debido a la identificación de nuevos riesgos asociados a procesos adicionales. Este crecimiento en los riesgos y controles está alineado con la expansión del negocio de la Compañía.

De manera paralela, el área de Riesgo Operacional llevó a cabo actividades clave, como el acompañamiento a las diferentes verticales de negocio en la identificación de riesgos, el análisis de controles para nuevos productos y/o servicios, y la promoción de la cultura de riesgo a través de capacitaciones y eventos, como la Semana de Riesgos.



A continuación, se enumeran las principales actividades desarrolladas por el área de riesgo operacional durante el 2024:

- **Matriz de riesgos y controles:** Se desarrollaron las actividades para actualización de procesos, riesgos y controles de la matriz alineada con la metodología de Riesgo Operacional, los ajustes en la matriz de riesgos y controles se realizaron con cada Gestor de Riesgo Operacional (GRO). Es importante resaltar que se realizó la identificación de riesgos y controles para los nuevos procesos contemplados en el mapa de procesos.
- **Gestión de administración de eventos:** Se ha continuado con el seguimiento y la revisión de los eventos reportados durante el semestre, asegurando el cumplimiento de los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad y cumplimiento establecidos por la normativa para garantizar una base de eventos de alta calidad. Los resultados de esta evolución se presentan mensualmente al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva, donde se informa sobre los eventos ocurridos en el período, las acciones de gestión realizadas para cada uno de ellos y los planes de acción correspondientes.
- **Sensibilización en la gestión del riesgo operacional:** Durante el año 2024 se ejecutaron diferentes actividades de sensibilización y capacitación, todos estos enfocados en fortalecer la cultura de riesgo al interior de la Compañía. Dentro de estas actividades se destacan:
 - Ejecución de la segunda versión de la semana de Riesgos (#2daSemanadeRiesgos), donde se realizaron charlas focalizadas en tendencias económicas y del mercado de tarjeta de crédito, impacto de la normatividad sobre los riesgos de mercado y liquidez y tendencias del fraude. Además, se realizaron trivias y actividades de sensibilización de riesgo operacional, fraude, Plan de Continuidad de Negocio y mercado y liquidez.
 - Capacitación anual de riesgo operacional y fraude para empleados y proveedores críticos.
 - Mensajes de sensibilización de gestión de riesgo operacional enviados a través de Workplace.
- **Pruebas de continuidad de negocio:** Se llevaron a cabo las pruebas de continuidad de negocio, las cuales fueron ejecutadas conforme al cronograma establecido para el 2024, obteniendo resultados exitosos para cada una de ellas. Asimismo, se destaca la participación

de proveedores críticos, quienes realizaron pruebas específicas y compartieron los informes y resultados correspondientes.

- **Implementación del BIA (Business Impact Analysis):** Para el 2024 se actualizó la metodología para el análisis del impacto de negocio (BIA, sigla en inglés) incluyendo aspectos que permiten consolidar más detalladamente los datos obtenidos a partir de la evaluación. Dentro de los ajustes efectuados a la metodología se encuentra la inclusión del RPO dentro de los resultados y una ampliación en la escala de tiempo evaluable.
- **Modelo de evaluación de la madurez del Plan de Continuidad de Negocio:** Se desarrolló el cuestionario del modelo de evaluación de la madurez de la continuidad de negocio. Para esta calificación se selecciona como respuesta el nivel que más se acerque a la realidad del estado de la continuidad de negocio de la organización y que cuente con las respectivas evidencias para soportarlo.

Respecto a la evaluación del 2023 se pasó del nivel Establecido (2,98) al Administrado (3,63). Lo anterior soportado con aspectos mejorados y robustecidos en la documentación alineados al estándar ISO 22301:2019.

- **Indicadores de riesgo operacional y Plan de Continuidad de Negocio:** A partir de abril de 2024 se inició la medición de los nuevos indicadores de riesgo operacional y Plan de Continuidad de Negocio, se estableció la periodicidad, variables y rangos de cumplimiento para cada uno. Así mismo, se documentó el detalle de cada indicador en una ficha técnica independiente.

Al cierre del año, se han presentado dos (2) indicadores en incumplimiento. Los indicadores con esta novedad (Porcentaje de pérdidas por riesgo operacional acumuladas en el mes y Detección Incidentes de prioridad alta P1) cuentan con su respectivo análisis y plan de acción encaminando las acciones hacia mantener una adecuada gestión del riesgo operacional.

- **Monitoreo de controles:** Los monitoreos realizados a controles para el año 2024 se ejecutaron satisfactoriamente, se presentaron diez (10) casos en los que el monitoreo del control resultó

fallido y por consiguiente se llevó a cabo el levantamiento del plan de acción respectivo. La gestión del monitoreo de controles se resume de la siguiente manera:

- 95 controles monitoreados.
 - 90% de los resultados de las validaciones de los controles obtuvieron resultados satisfactorios (85 Controles).
 - Para los casos en que el monitoreo del control resultó fallido se llevó a cabo el levantamiento del plan de acción respectivo
- **Riesgos Emergentes:** En octubre de 2024, se presentó al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva la actualización de la política de riesgos emergentes, en la cual se realizó una modificación al mapa de calor, alineándola con el mapa de calor de la matriz de riesgo operacional. Además, se ajustaron los lineamientos relacionados con las acciones a tomar frente a los diferentes niveles de impacto. Estas modificaciones tienen como objetivo mejorar la metodología e iniciar un nuevo ciclo de ejecución.

Gestión de riesgo de mercado - SARM

Durante el 2024 la gestión de SARM se focalizó en tres aspectos fundamentales: el primero; la actualización y ajustes de los esquemas de seguimiento y monitoreo del portafolio de la Compañía; segundo, la actualización de los modelos de estrés y back testing de mercado y la creación de un modelo interno; y tercero, el monitoreo y acompañamiento a las áreas la Tesorería y de Reporting en la revisión normativa y de procesos. Lo anterior, con el fin de hacer más eficiente su gestión y fortalecer la calidad de la gestión del Riesgo de Mercado de la Compañía.

Con la actualización y ajuste de los esquemas de seguimiento y monitoreo, el área de Riesgo de Mercado y Liquidez logró fortalecer la gestión de este riesgo, lo cual se vio reflejado en el alertamiento oportuno al área de Tesorería en temas de límites de VaR, cupos de contraparte y emisor, y control sobre exposiciones de mayor riesgo.

El objetivo de actualizar los modelos de estrés y backtesting de mercado es robustecer el esquema de gestión de riesgo de mercado de la Compañía y seguir apoyando al área financiera en la medición de su gestión del portafolio. En esa misma línea, el área de Riesgo de Mercado y Liquidez implementó un modelo interno de Riesgo de Mercado que busca reflejar los resultados reales del portafolio frente a unas estimaciones, teniendo en cuenta las volatilidades del portafolio en la tasa de interés y la tasa de cambio.

Dados los diferentes cambios normativos en temas de Riesgos de Mercado, el área de Riesgos de Mercado y Liquidez sirvió de apoyo a las áreas de Tesorería y de Reporting, en la gestión e implementación de esos cambios normativos, con el fin de estar alineados, no solo al cumplimiento regulatorio, sino a las directrices emitidas por la Junta Directiva de la Compañía en materia de apetito, umbrales y tolerancia definidos para este tipo de riesgo.

Todas las operaciones de compra y venta de inversiones se realizaron acorde a los límites y directrices de apetito y tolerancia de riesgo dados por la Junta Directiva.

La Compañía presentó los siguientes activos financieros a valor razonable sujetos a Riesgo de Mercado, al 31 de diciembre del 2024 y 2023:

Activos	Al 31 de diciembre de	
	2024	2023
Inversiones Negociables	\$ 87.539.152	\$ 5.474.542
Total activo (1)	\$ 87.539.152	\$ 5.474.542

*Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

- (1) Este valor excluye el saldo por concepto del Fondo de Inversión Colectiva (FIC), el cual es medido a valor razonable. No obstante, al ser una inversión sin pacto de permanencia y, por lo tanto, hace parte del rubro de efectivo y equivalentes de efectivo.

Descripción de la exposición al riesgo de mercado

- **Tasa de interés:** La Compañía, al igual que todas las compañías del sector, se ve expuesta al comportamiento volátil de la tasa de interés, generada por condiciones de competencia y mercado. El efecto de esta volatilidad en el valor del portafolio depende de la intensidad que tenga el movimiento de la tasa de interés en el mercado y el plazo de las inversiones del portafolio. Esta exposición se mide de forma separada dependiendo del tipo de inversión, sea en tasa fija o tasa variable.



- **Tasa de cambio:** La Compañía, al tener acreencias en divisas derivadas de acuerdos de servicios contratados con entidades del exterior y la casa matriz, se encuentra expuesta al riesgo cambiario.
- **Carteras colectivas:** La Compañía, al tener inversiones en Fondos de Inversión colectiva (FIC), tiene el riesgo propio del fondo de inversión, el cual se materializa en aquellos casos en donde el valor de la unidad de fondeo en el cual se encuentra invertido disminuye.

De acuerdo con el modelo estándar, el valor en Riesgo de Mercado VAR (valores máximos, mínimos y promedio) para año 2024 fue:

	Mínimo	Máximo	Promedio	Última
Tasa de Interés	18.799	3.418.541	1.890.235	2.763.047
Tasa de Cambio	102.912	766.486	338.125	261.732
Carteras Colectivas	2.670	1.296.430	150.411	246.664
Total VaR	124.381	5.481.457	2.378.770	3.271.443

**Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.*

Gestión de riesgo de liquidez - SARL

La gestión de riesgo de liquidez la adelanta la Compañía por intermedio del área de Riesgo de Mercado y Liquidez, y se enmarca en el cumplimiento estricto de la normatividad establecida por la Superintendencia en el Manual de Sistema de Administración de Riesgos (SIAR) y en las directrices emitidas por la Alta Gerencia y la Junta Directiva de la Compañía.

Para gestionar de manera adecuada, eficiente y oportuna el riesgo de liquidez, el área de Riesgo de Mercado y Liquidez cuenta con metodologías y esquemas de monitoreo y seguimiento adecuados que le han permitido mantener un correcto control sobre la exposición de riesgo de liquidez de la Compañía. De igual manera, adicional a los límites regulatorios de IRL (para las diferentes franjas de tiempo), Coeficiente de Fondeo Estable (CFEN) y Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC), la Compañía ha establecido niveles de apetito, tolerancia de riesgo y límites de alertamiento (umbrales) para todos estos indicadores. El seguimiento y monitoreo a estos límites se hace periódicamente y sus resultados se informan a la Alta Gerencia, los Comités respectivos y la Junta Directiva.



La gestión de la liquidez se lleva a cabo de manera coordinada con el área financiera para actuar alineadamente y cumplir con la directriz de la Junta Directiva de tener un portafolio conservador, líquido y adecuadamente rentable.

Para realizar un adecuada y oportuna gestión del riesgo de liquidez, la Compañía cuenta con diferentes indicadores para monitorear el desempeño de su liquidez y estimar sus próximas necesidades. Para tal fin, se cuenta con diferentes indicadores como el IRL para diferentes temporalidades (7,15, 30 y 90 días), Coeficiente de Fondo Estable (CFEN), Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC), entre otros.

Esta gestión de monitoreo se hace de manera periódica (diaria, semanal, mensual, etc.), y se informa diariamente a la Alta Gerencia y mensualmente al Comité de Riesgos, al Comité de Activos y Pasivos (ALCO, sigla en inglés) y a la Junta Directiva.

Para el año 2024 los indicadores de liquidez cerraron así:

	Al 31 de diciembre de	
	2024	2023
IRLr 1 a 7 días	6186%	17905%
IRLr 1 a 15 días	2664%	2436%
IRLr 1 a 30 días	1164%	913%
IRLr 1 a 90 días	394%	174%

La Compañía gestiona adecuadamente su capacidad para responder ante las alteraciones de liquidez y evitar implicaciones sobre la estabilidad financiera. El indicador de Coeficiente de Fondo Estable (CFEN) mide la estabilidad del fondeo en relación con la composición del activo. El CFEN debe ser siempre igual o superior al 100%.

El Fondo Estable Disponible (FED) se mide en función de las características generales de la estabilidad relativa de las fuentes de fondeo con las que cuenta la Compañía. Se debe excluir del rubro correspondiente del FED, los instrumentos del pasivo que hagan parte del Patrimonio Técnico.

El Fondo Estable Requerido (FER), se calcula en función de las características generales del perfil de riesgo de liquidez de los activos. Se debe excluir del rubro correspondiente del FER, la porción del valor de los activos que haya sido deducida del Patrimonio Técnico.



El siguiente es el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable (CFEN):

	Fondeo estable disponible (FED)	Fondo estable requerido (FER)	Coeficiente de Financiación Estable Neto (CFEN) %
31 de diciembre de 2024	\$ 124.416.825	\$ 26.717.265	466%
31 de diciembre de 2023	\$ 27.635.260	\$ 8.874.445	311%

*Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Gestión de Riesgo de Capital

La Compañía gestiona sus recursos de capital teniendo en cuenta las directrices de la Junta Directiva, referentes a tener un portafolio no especulativo, con alta liquidez y adecuados niveles de rentabilidad. De esta manera se asegura un portafolio conservador con alta posibilidad de fondear ágilmente la salida de nuevos productos propios en cualquier momento.

La Compañía monitorea continuamente los indicadores de rentabilidad del patrimonio y del activo, con el fin de asegurarse que la rentabilidad operacional generada guarde relación con la estimación esperada por los accionistas.

Para propósitos de la gestión del capital de la Compañía, el capital incluye el capital accionario emitido y todas las demás reservas de patrimonio atribuibles a los propietarios. El objetivo principal de la gestión del capital de la Compañía es maximizar el valor para el accionista.

La Compañía monitorea permanentemente su estructura de capital adecuado a través del margen de solvencia, definido por la Superintendencia mediante las siguientes fórmulas:

Relación de Solvencia Básica: Se define como el valor del Patrimonio Básico Ordinario dividido por el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo crediticio y de mercado.

Esta relación no puede ser inferior a cuatro punto cinco por ciento (4.5%).

$$\text{Solvencia Básica} = \frac{PBO}{APNR + \frac{100}{9}(VeR_{RM} + VeR_{RO})} \geq 6\%$$



Relación de Solvencia Total: Se define como el valor del Patrimonio Técnico dividido por el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo crediticio y de mercado. Esta relación no puede ser inferior a nueve por ciento (9%).

$$\text{Solvencia Total} = \frac{PT}{APNR + \frac{100}{9}(VeR_{RM} + VeR_{RO})} \geq 10.5\%$$

En donde:

PT= Patrimonio Técnico se define como la suma del Patrimonio Básico Ordinario, el Patrimonio Básico Adicional y el Patrimonio Adicional, menos las deducciones al PT de las que trata el literal h) del artículo 2.1.1.3.4. del Decreto 2555 de 2010.

APNR= Activos Ponderados por Nivel de Riesgo crediticio, corresponde a la clasificación de los activos en diferentes categorías de riesgo, aplicando los porcentajes determinados por la Superintendencia a cada uno de los rubros del activo y cuentas contingentes establecidas en el Catálogo Único de Información Financiera (CUIF) de acuerdo con el Capítulo XIII-13 “Patrimonio Técnico y Relaciones Mínimas de Solvencia”

VeR_{RM} = Valor de la exposición por riesgo de mercado calculado de acuerdo con las instrucciones establecidas en el Capítulo XXI “Reglas relativas al sistema de administración de riesgo de mercado” de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995, expedida por la Superintendencia.

Al 31 de diciembre de 2024 la relación de solvencia total de la Compañía fue de 28.86%.

Seguridad de la información y ciberseguridad

Para Ualá Colombia es prioridad proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, considerando a las personas, procesos y tecnología utilizada. Para cumplir con este hito, la Alta Dirección lidera y está comprometida con el establecimiento de las políticas y objetivos de seguridad de la información alineados a la estrategia de la Compañía, asegurando los recursos necesarios y la estructura organizacional adecuada. Además, aprueba la Política de Seguridad de la Información, la cual es publicada y comunicada a todos los colaboradores de la Compañía para



su conocimiento y obligatorio cumplimiento. Es importante resaltar que esta política es revisada y/o actualizada en intervalos de tiempo planificados o ante cambios significativos en la organización y/o en la regulación vigente que así lo amerite. Por otra parte, cabe resaltar que todas las políticas de seguridad de la información están aprobadas por la Junta Directiva de la Compañía en Colombia.

En este sentido, la estrategia y el plan de seguridad de la información se establecen con base en un proceso de gestión de riesgos sobre los activos de información de la Compañía y de aquellos riesgos derivados del uso de nuevas tecnologías basadas en servicios de computación en la nube. Asimismo, los objetivos definidos permiten a la organización desplegar, controlar y mejorar de forma continua todos los procesos de seguridad de la información para proteger de manera adecuada todos sus activos de información. Cabe anotar que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Compañía está diseñado con base en las mejores prácticas de la industria, normas y marcos internacionales como ISO/IEC 27001, NIST, CIS, OWASP y PCI DSS (entre otras), y alineadas con el cumplimiento de la regulación local en materia de seguridad de la información, ciberseguridad y protección de datos personales y sensibles.

Con foco en el cumplimiento de los objetivos planteados y ejecutar de forma adecuada el plan de seguridad de la información, la compañía ha estado enfocando sus esfuerzos en el fortalecimiento continuo de la operación y las capacidades de respuesta ante el aumento de posibles amenazas, riesgos emergentes, gestión de vulnerabilidades y capacidad de resiliencia ante una posible materialización de incidentes de seguridad. En este sentido, se han incorporado nuevas reglas, alertas, monitoreos y nuevos casos de uso en nuestras herramientas de gestión de seguridad de la información, con el fin de tener mayor eficiencia en la respuesta ante un incidente de seguridad de la información de forma automatizada, mediante la gestión de amenazas y la automatización de operaciones de seguridad, logrando así una mayor madurez de los procesos establecidos.

Asimismo, se ha dado un enfoque significativo en el modelado de amenazas en función de las técnicas y tácticas de ataque establecidas en los frameworks del mercado para detectar de manera temprana y oportuna las amenazas y anomalías que puedan llegar a tener impacto en la operación de la compañía. Esto, acompañado del refuerzo en la seguridad del código mediante verificaciones automáticas y manuales, buscando estandarizar controles y requisitos utilizando herramientas SAST (Static Application Security Testing) que permiten analizar y corregir vulnerabilidades y errores en el código antes de hacer despliegues en ambientes productivos.



En general, se han mejorado de manera significativa las capacidades de seguridad ofensiva y defensiva con la incorporación de nuevas herramientas y despliegue de nuevos servicios en la nube, lo cual permite asegurar de manera adecuada nuestra infraestructura de nube y proteger toda la información de Ualá Colombia. Esto a su vez ha permitido consolidar y reforzar los indicadores de gestión de seguridad de la información.

Adicionalmente, como parte del proceso de mejora continua, se han estado monitoreando de forma constante todos los mecanismos de control que se tienen instalados y configurados en cada una de las estaciones de trabajo asignadas a todos los colaboradores de la compañía, para así tener una administración unificada de endpoints, y dar una mayor visibilidad del estado de salud de los equipos, restringir actividades, funciones y mantener actualizados los respectivos sistemas operativos y las aplicaciones de terceros utilizadas en la operación diaria. Así mismo, se continúan fortaleciendo los controles de la mensajería a través de correo electrónico para proteger a los colaboradores de posibles ataques de ingeniería social, haciendo énfasis en phishing y/o ransomware, y la identificación de remitentes clasificados como sospechosos, con base en sistemas de inteligencia artificial que se actualizan en tiempo real.

Finalmente, como parte del plan de capacitación y concientización en seguridad de la información y ciberseguridad, se ejecutaron diferentes campañas de sensibilización tanto a colaboradores como clientes y proveedores de manera periódica con el fin de que conozcan y apliquen las buenas prácticas de seguridad de la información en el diseño, construcción y uso de nuestros productos, servicios e infraestructura, con base en el público objetivo.

Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

En el marco de la política de Bancar CO de prevenir la utilización de los productos y/o servicios que ofrece la Compañía para la canalización de recursos de origen ilícito y/o hacia actividades terroristas, durante el año 2024 se adelantaron las actividades tendientes a dar cumplimiento con lo contemplado en los Artículos 102 y siguientes del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el capítulo IV, título IV de la parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia, respecto al SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), así como de las buenas prácticas internacionales en la materia.



La adopción de políticas, controles y procedimientos, por parte de la Compañía, está basada en la premisa de la administración del riesgo que incluye los procesos de conocimiento del cliente, de sus operaciones con la Compañía, segmentación por factores de riesgo como son: los productos, canales de distribución y jurisdicciones, monitoreo de transacciones, capacitación a los colaboradores y reportes a las instancias y autoridades competentes.

Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de todos los mecanismos e instrumentos de control para la Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo están contenidos en el capítulo especial de Ética del SARLAFT en el Código de Conducta de la Compañía, los cuales son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de Bancar CO; adicionalmente, en el Manual SARLAFT se hace mención a estos procedimientos y reglas de conducta. Conscientes de la importancia de aplicar el principio de autocontrol que es de la naturaleza del sistema de control interno (SCI), el equipo de SARLAFT de la Compañía revisa constantemente los procesos a cargo, aplicando mejoras tendientes a facilitar el cumplimiento del objetivo de las políticas de prevención y control de SARLAFT de Bancar CO. Lo anterior complementa la revisión integral de las etapas y componentes del SARLAFT que se lleva a cabo de manera semestral.

De acuerdo con las normas aplicables, se realizaron revisiones anuales por parte de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal con resultados satisfactorios. Igualmente, la Superintendencia realizó una inspección Extra-Situ cuyo informe fue recibido en el mes de diciembre sin necesidad de generar un plan de acción.

De igual manera, se adelantaron procesos de inducción para los nuevos empleados de Bancar CO, como también se realizó una capacitación anual para todos los colaboradores en materia de SARLAFT, con sus respectivas evaluaciones de conocimiento. Del ejercicio anterior, se obtuvieron resultados favorables en donde todos los colaboradores aprobaron satisfactoriamente dichas evaluaciones.

Finalmente, es importante destacar que con el fin de cumplir con su rol de entidad reportante, la Compañía ha recabado información de sus clientes que le permite dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Ley Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA) y al Common Reporting Standard (CRS, sigla en inglés), frente a la trasmisión de la información correspondiente a la Dirección de Impuestos Nacionales (DIAN).

Función de cumplimiento (Compliance)

La función de cumplimiento es ejercida de manera independiente de conformidad con el mandato otorgado por la Junta Directiva. Los fundamentales de gestión del área de Compliance son: (i) Cumplimiento Normativo, (ii) Relacionamiento con la SFC, e (iii) Integridad Corporativa.

En el año 2024 se diseñó y desarrolló el Plan Anual de Trabajo de Integridad Corporativa a través del cual se realizaron actividades en materia de actualización del código de conducta, capacitación a todos los funcionarios y difusiones en distintas temáticas relacionadas con el comportamiento ético esperado de los colaboradores.

En materia normativa, se divulgaron las novedades normativas aplicables a la Entidad y se realizó seguimiento a su implementación. En cuanto a los compromisos con la SFC, se realizó seguimiento a los mismos con el fin de dar cumplimiento oportuno a las solicitudes del Supervisor.

Enmarcados en el mejoramiento continuo y congruencia con los controles ejecutados, se realizaron ajustes integrales a los procedimientos del área.

De acuerdo con la evolución previsible de la Compañía, la Función de Compliance continuará fortaleciendo sus herramientas y metodologías para garantizar la cultura de cumplimiento de cara a los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las directrices aprobadas por la Junta Directiva.

Sistema de control interno - SCI

La Compañía adopta el modelo COSO de líneas de defensa en donde la tercera de dichas líneas, la gestionará la función de Auditoría Interna. La Junta Directiva aprobó el Manual del Sistema de Control Interno, el cual recoge los elementos señalados en el Capítulo IV Título I Parte I de la Circular Básica Jurídica y el plan de implementación la Circular Externa 08 de 2023 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, esto es, ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información, comunicación y monitoreo, siendo el desempeño de los mismos adecuados a las necesidades de la Compañía y a la naturaleza propia del objeto social.

La Compañía ha contemplado que la Función de Auditoría Interna sea gestionada por KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S., lo que permite dentro del esquema de independencia propia de la

Auditoría Interna fortalecer el sistema de control interno dada la especialidad probada de dicha sociedad sumado al gran componente tecnológico que tiene la Compañía para su operación.

Durante el año 2024, la Auditoría Interna efectuó las siguientes evaluaciones a los siguientes procesos:

- **Auditoría SCI:** Durante el 2024 se evaluó el Sistema de Control Interno conforme con lo establecido en el Capítulo IV Título I Parte I de la Circular Básica Jurídica y el plan de implementación la Circular Externa 08 de 2023 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC). De las treinta y un (31) actividades evaluadas, se encontraron cuatro (4) observaciones, tres (3) con riesgo medio y una (1) con riesgo bajo.
- **Auditoría Gestión de Tecnología:** Se evaluó el estado actual de la Gestión de TI, sus elementos, áreas especiales, roles y responsabilidades y los documentos mínimos que sustentan su implementación conforme a lo establecido en el Capítulo IV de la circular Externa 08 emitida por la SFC en 2023. De las doce (12) actividades evaluadas, no se encontraron observaciones.
- **Auditoría SARLAFT:** Se evaluó el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo conforme con lo establecido en el Capítulo IV, Título IV, Parte I de la CBJ de la SFC. De las cincuenta (50) actividades evaluadas, se encontró una (1) observación con riesgo bajo.
- **Auditoría SARM:** Se evaluó el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado conforme con lo establecido en el Capítulo XXXI “Sistema Integral de Administración de Riesgos” (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995 – en adelante CBCF) emitida por la SFC. De las treinta y dos (32) actividades evaluadas, se encontraron cuatro (4) observaciones con riesgo bajo.
- **Auditoría SARL:** Se evaluó el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez conforme con lo establecido en el Capítulo XXXI “Sistema Integral de Administración de Riesgos” (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera. De las treinta y cinco (35) actividades evaluadas, se encontraron tres (3) observaciones, dos (2) con riesgo medio y una (1) con riesgo bajo.

- **Auditoría SAC:** Durante el 2024 se evaluó, dos veces al año, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero conforme con lo establecido en el Capítulo II, Título III, Parte I de la CBJ “Instancias de Atención al Consumidor en las entidades vigiladas” y “Guía externa para la supervisión de Riesgo de Conductas” emitida por la SFC para el primer semestre de 2024. En la primera evaluación, de las treinta y dos (32) actividades evaluadas no se identificaron observaciones. En cuanto a la segunda evaluación, se realizaron cuarenta y seis (46) pruebas sin riesgos a reportar.
- **Auditoría SARO:** Se evaluó el Sistema de Administración de Riesgo Operacional conforme con lo establecido en el Capítulo XXXI “Sistema Integral de Administración de Riesgos” (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera. De las cincuenta y dos (52) actividades evaluadas, se encontraron dos (2) observaciones con riesgo medio y cinco (5) con riesgo bajo.
- **Auditoría Continuidad del Negocio:** Se evaluó estado actual del Plan de Continuidad del Negocio y sus componentes del Capítulo XXIII reglas relativas a la administración del riesgo operacional en el numeral 3.1.3.2 de la Circular Externa 025 de 2020. De las treinta y dos (32) actividades evaluadas no se encontraron observaciones.
- **Auditoría Gestión Seguridad de la Información y Ciberseguridad:** Se evaluó el Numeral 2.3 de la Parte 1 Título II Capítulo I - Canales, Medios, Seguridad y Calidad en el Manejo de Información en la Prestación de Servicios Financieros de la Circular Externa 029 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Exigencias normativas de conformidad con el Capítulo IV Título I Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 008 de 2023) de la Superintendencia Financiera de Colombia. Numera 3 de la Parte 1 Título IV Capítulo V - Requerimientos Mínimos para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad de la Circular Externa 007 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Al respecto, no se encontraron observaciones.

Sistema de atención al consumidor - SAC

En lo corrido del año 2024, la Compañía trabajó en el fortalecimiento del sistema, actualizando las políticas y el manual SAC definidos para la debida atención y protección de los derechos del consumidor financiero, así como los seguimientos correspondientes que permitieron apalancar los



indicadores prospectivos y descriptivos del proceso. Además, fueron adoptadas las recomendaciones de las diferentes instancias (Superintendencia Financiera, Defensor del Consumidor Financiero, Revisoría y Auditoría interna) garantizando un modelo de atención robusto para los clientes y usuarios.

Por otro lado, dando cumplimiento a las definiciones de la Superintendencia Financiera, fueron implementadas:

- La Circular Externa 023 de 2021 respecto al Riesgo de Conducta que busca evaluar la transparencia e integridad de los mercados y la cultura del trato justo al interior de las Entidades Supervisadas. Para este punto se confirma que, en conjunto con las diferentes áreas involucradas, se trabajó en las definiciones de la normativa, que además apalancan la experiencia del cliente con los servicios y productos ofrecidos.
- La Circular Externa 019 de 2024 que tiene como objetivo fortalecer la transmisión de las quejas en materia de fraude, donde fueron incluido los campos de: valor reclamado, valor reconocido, tipo de fraude y modalidad de fraude para que bajo las definiciones del Smartsupervisión sea entregada la información en tiempo y forma a la Superintendencia Financiera.

Finalmente, la Compañía trabajó en el cumplimiento de los controles regulatorios y operativos, realizando seguimientos periódicos que permitieron evidenciar la efectividad de estos e implementar planes de acción cuando se identificaron posibles desvíos en el cumplimiento de los objetivos.

5. ASPECTOS RELEVANTES

Se informa que durante el año 2024 la Compañía no tomó o dejó de tomar decisiones de importancia, por influencia o en interés de Bancar Technologies Limited (Controlante), ni ésta tomó o dejó de tomarlas en interés o influencia de la Compañía.

A la fecha de este informe se presenta el siguiente hecho relevante posterior al cierre:

En la sesión de la Junta Directiva celebrada el 23 de enero de 2025 se aprobó un Reglamento de emisión y suscripción de acciones, por medio del cual se aprobó la emisión de 22.515 acciones ordinarias con un valor nominal de COP 10.000 por acción y una prima en colocación de acciones por \$22.289.850. El pago de dicha capitalización estaría dado por las siguientes condiciones: (i) 50% al momento de la aceptación de la oferta de acciones y (ii) el 50% restante a más tardar dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de aceptación de la oferta de suscripción de acciones.

Cordial Saludo,



Natalia Ríos Londoño
Representante Legal



ANEXOS DE INFORMACIÓN - ARTÍCULO 446 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

En cumplimiento a lo dispuesto por los literales a) al f) del artículo 446 del Código de Comercio, a continuación, se detallan las erogaciones realizadas por la Compañía a 31 de diciembre de 2024, por los conceptos que se relacionan:

- Literal a). Los egresos por concepto de salarios, viáticos, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte, aportes parafiscales y de seguridad social, reconocidos al personal directivo de la Entidad ascendieron a \$4.579 millones. A continuación, se presenta el desglose por concepto:

Concepto	31 de diciembre 2024
Sueldos	3.195
Auxilios monetarios	18
Vacaciones	221
Bonos	324
Aportes parafiscales	711
Indemnizaciones / Acuerdo	110
Total	\$ 4.579

- Literal b). La Compañía no reconoció honorarios a favor de asesores o consultores que tuvieran contrato de trabajo con la entidad.
- Literal c). Durante 2024 no se presentaron transferencias de dinero y demás bienes a título gratuito.
- Literal d). Los gastos de propaganda y publicidad ascendieron a \$839 millones.
- Literal e). La entidad posee una cuenta bancaria en el Banco JP Morgan Sucursal Nueva York, al 31 de diciembre de 2024, cerró con saldo de \$594,43,50 millones, equivalente a USD \$0,13 millones.



- Al 31 de diciembre de 2024 se registraron obligaciones en moneda extranjera con proveedores del exterior, por valor de \$3.186 millones, equivalente a USD \$0,28 millones y ARS \$459,51 millones.
- Literal f). En el año 2024 la Entidad no registró inversiones en sociedades nacionales o extranjeras.

