INFORME DE GESTIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL

Bogotá D.C., febrero 13 de 2025

Señores
JUNTA DIRECTIVA
BANCO FALABELLA S.A.
Bogotá D.C.

Estimados Directores:

En nombre de la administración del Banco Falabella S.A. (en adelante, Banco Falabella), me permito someter a su consideración el presente Informe de Gestión correspondiente al período comprendido entre Enero y Diciembre del año 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 y 47, la Ley 964 de 2005 en sus artículos 46 y 47, y demás normas concordantes, a fin de que sea aprobado para ser presentado a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas en su próxima sesión.

1. ENTORNO MACROECONOMICO[1]

El año 2024 se destacó por una marcada divergencia en el desempeño económico entre las distintas regiones del mundo. En la Unión Europea, se logró un notable control sobre los precios, reduciendo la inflación anual del 6,2% en diciembre de 2023 al 2,5% al cierre de 2024. Sin embargo, el crecimiento económico de la región se mantuvo estancado. El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyectó un crecimiento para la región del 0,8% en 2024 (frente al 0,4% del año anterior) y una mejora marginal al 1,2% en 2025, con una inflación del 2,2%. En respuesta, el Banco Central Europeo redujo la tasa de intervención del 4,7% al 3,36% durante el año para estimular la actividad económica.
Mientras tanto, Estados Unidos sorprendió con cifras de crecimiento superiores a las expectativas, aunque la inflación mostró resistencia a converger hacia la meta de largo plazo de la Reserva Federal. La inflación cerró 2024 en 2,9% (una disminución de 1,2 puntos

[1] El análisis macroeconómico fue construido con información del Fondo Monetario Internacional, Banco de la República y Bloomberg.

porcentuales frente a diciembre de 2023), pero mostró una tendencia al alza desde el 2,4% registrado en septiembre de 2024. El crecimiento económico proyectado para 2024 se ubica en 2,8%, ligeramente inferior al 2023 (-0,1%). En diciembre, la Reserva Federal redujo las tasas en 25 puntos básicos, llevando el rango a 4,25%-4,50%, y publicó un panorama optimista en cuanto a crecimiento, desempleo e inflación. Las proyecciones para la tasa de intervención de 2025 y 2026 se ubican en 3,9% y 3,4%, respectivamente, 50 puntos básicos por encima de las previsiones de septiembre.

Para la FED los datos que se vayan revelando en el año, dictarán el actuar de la política monetaria. En este sentido, los ojos del mercado y analistas están puestos en cómo el segundo mandato del presidente Donald Trump impactará el crecimiento, el mercado laboral y, especialmente, la inflación de los Estados Unidos. El presidente Trump logró llegar por segunda vez a la Casa Blanca con un plan económico enfocado en políticas migratorias más estrictas, impulsar el sector energético, reducir los impuestos para fortalecer el sector privado e imponer una política comercial donde defenderá la producción nacional a través de aranceles para las importaciones.

En Colombia, el FMI proyecta una tasa de crecimiento anual del 1,6% para 2024, superior al 0,6% registrado en 2023, pero por debajo de países como Chile (2,5%) y Brasil (3,0%). El mercado laboral se mantuvo relativamente estable, con una tasa de desempleo promedio del 10,3% en los primeros once meses del año (frente al 10,2% en 2023). Los sectores más dinámicos en la generación de empleo fueron la actividad inmobiliaria (+7%), los servicios públicos (+4%) y la industria manufacturera (+3%).

La inflación en el país mostró una disminución sostenida, pasando del 9,28% en diciembre de 2023 al 5,2% al cierre de 2024. Esta reducción de la inflación fue acompañada por recortes de tasa de intervención por parte del Banco de la República, desde el 13,00% al 9,5%.

El último foco de atención en Colombia durante 2024 fue la salud fiscal del Gobierno. El recaudo tributario se contrajo un 7% frente a 2023, ubicándose por debajo de las proyecciones oficiales y llevando al Gobierno a realizar recortes por $36 billones en el gasto público para cumplir con la Regla Fiscal.

De cara a 2025, se prevén mayores presiones inflacionarias en Colombia debido al incremento del salario mínimo en un 9,54%, muy superior a las recomendaciones de expertos y al rango considerado prudente por el Banco de la República (alrededor del 6%). Este aumento, el más alto en términos reales de los últimos 20 años (excepto 2021), podría estancar la inflación anual en los primeros meses del año. Según el equipo técnico del Banco

de la República, la inflación continuará convergiendo hacia la meta del 3% en 2025, aunque más lentamente debido a factores como un alto nivel de tasa de cambio, el incremento del salario mínimo y el aumento de los precios regulados. En cuanto a la actividad económica, se espera que la recuperación continúe con un crecimiento del 2% en 2024 y del 2,9% en 2025.

Para el 2025, la situación fiscal y la necesidad de mantener la calificación crediticia del país (BB+) seguirán siendo riesgos importantes, ya que el presupuesto aprobado por decreto por $523 billones se encuentra desfinanciado. Analistas estiman un faltante cercano a $36 billones, lo que obligará al Ministerio de Hacienda a ajustar las cuentas y el gasto a lo largo del año. Además, las reformas aprobadas en 2024 en materia pensional y del Sistema General de Participaciones implicarán nuevas presiones sobre el Presupuesto General de la Nación.

En cuanto al sector financiero, aun cuando la recuperación económica ha sido lenta, ha repercutido favorablemente en el comportamiento de pago de los clientes y el apetito por crédito en el mercado. Los hogares colombianos se enfrentaron a un entorno menos desafiante en el 2024, donde la reducción de la inflación les ha devuelto poder adquisitivo y capacidad de pago. En contraste, la evolución de las tasas de interés en el año ha sido un desafío para los bancos debido a los ajustes en la metodología del cálculo de la usura, que impulsaron en lo corrido del año a una reducción de 11 puntos porcentuales, recorte significativamente mayor al de la tasa de intervención del Banco de la República de solo 3,5 puntos porcentuales. Esta asimetría en el comportamiento de las tasas reduce el margen de intermediación y limita el acceso a crédito para empresas y personas, limitando el ritmo potencial de recuperación de los establecimientos de crédito en 2025.

2. RESULTADOS DE BANCO FALABELLA

Durante 2024 se logró revertir el resultado de 2023, reduciendo la pérdida anual en 166 mil millones de pesos, cerrando el año con una pérdida de -54.569 millones de pesos. Esta mejora en el resultado es fruto de una optimización en la estructura de ingresos y gastos y en la estrategia desplegada para gestionar el riesgo crediticio. Para lograr esto, el Banco tuvo 4 focos de gestión a lo largo del año. El primero de estos focos tuvo como propósito fortalecer los ingresos por comisiones netos, aumentando el cruce de productos y reduciendo los costos operativos distintos a intereses. Las medidas implementadas llevaron a un aumento anual del 23% en las comisiones netas (54 mil millones de pesos). En segundo lugar, buscando mitigar el impacto de la reducción en la calificación crediticia, se aumentó la participación del fondeo proveniente de persona natural en el fondeo total pasando del 28% en 2023 a un 50% en 2024. En tercer lugar, se redujo en un 36% el gasto de riesgo de crédito debido a los ajustes en las políticas de originación, gestión adecuada del portafolio y

una mayor eficiencia en la cobranza. Finalmente se redujeron los gastos de administración y ventas en un 16% (82 mil millones) en un contexto de alta inflación (9,3% al cierre de 2023).

Situación Financiera

A diciembre de 2024, los activos totales del Banco alcanzaron los $6,1 billones, disminuyendo $-1,1 billones (-14,8%) frente al 2023, impulsado principalmente por una disminución de $0,68 billones (-13,0%) en la cartera neta, llegando a $4,6 billones. Esta reducción del saldo se explica principalmente por un aumento en los niveles de recaudo (4.2% vs 2023) y un decrecimiento leve de los niveles de venta (-0,3% vs 2023).

El Banco alcanzó 159.474 aperturas de tarjeta de crédito en 2024 (+2,7% vs. 2023); asimismo, se registró una facturación en compras con tarjeta de crédito por $8,6 billones (-3,0% vs. 2023) y unos desembolsos en avances por $1,3 billones (+13,2% vs. 2023). En crédito de consumo se desembolsaron $1,3 billones (+8% vs. 2023). Las ventas de avances y crédito de consumo por canales digitales alcanzaron una participación del 66% (+8,4p.p vs. 2023).

El efectivo y equivalentes cerraron en $521.412 millones con una reducción del 23% frente al cierre del 2023. Por su parte, las inversiones cerraron en $522.795 millones (-24% vs. 2023). Dentro de este portafolio, las inversiones clasificadas al vencimiento cerraron en $343.591 millones (-5% vs. 2023), las disponibles para la venta en $173.739 millones (-47% vs. 2023) y el portafolio negociable en $5.465 millones (+31% vs. 2023).

Por su parte, los pasivos del Banco se ubicaron en $6,12 billones, una reducción de $1,06 billones (-14,8% vs. 2023). Los depósitos y exigibilidades cerraron en $5,1 billones, con un decrecimiento de $984 mil millones (-16,4%). Donde los CDTs se redujeron $850 mil millones (-18,9%), las cuentas a la vista aumentaron $359 mil millones (+44,7%) y las obligaciones financieras alcanzaron $201 mil millones, presentando un decrecimiento de -71,0% vs. 2023, luego de haberse prepagado la totalidad de los créditos bancarios que a dic-23 alcanzaron $506 mil millones de pesos. Por otro lado, el Patrimonio del Banco a cierre de 2024 ascendió a $831 mil millones, lo que representó un aumento del 4,0% frente al cierre del 2023.

Con estos resultados observados el indicador de solvencia cerró en 14,2%, ubicándose por encima de los niveles de apetito.

Estado de Resultados

Durante el 2024 Banco Falabella registró pérdidas, producto principalmente de una reducción del margen financiero, calculado como los ingresos por intereses de la cartera crediticia menos el costo por intereses del fondeo, y de un gasto de riesgo aún elevado aunque bastante menor al de 2023.

Los ingresos por intereses cerraron en $1,5 billones en 2024, lo que representó un decrecimiento anual del 18%. Los menores ingresos por intereses frente a 2023 se explican por la caída acelerada de la tasa de usura (11,2pp) y una cartera promedio ligeramente inferior a la observada durante 2023 (-1%). Por su parte, el costo por intereses presentó un decrecimiento del 13,4% explicado principalmente por una caída de las tasas de captación y a un cambio en el mix de fondeo con un aumento importante en la participación de persona natural sobre el fondeo total (+6pp vs 2023), reemplazando fondeo institucional (CDTs y Créditos Bancarios). Como resultado de lo anterior la diferencia entre los ingresos recibidos por la cartera menos el costo por intereses se ubicó en $550 mil millones (-24,7% vs. 2023).

En relación con los ingresos por comisiones netos, se presentó un crecimiento del 23,3% vs. 2023, pasando de $230 mil millones en el 2023 a $283 mil millones en el 2024, como resultado de las distintas estrategias implementadas para diversificar las fuentes de ingresos.

El gasto de riesgo presentó una reducción significativa de -36% vs. 2023, frente a una disminución promedio de la cartera del -15%. Esta mejora se explica principalmente por una evolución positiva en los indicadores de morosidad del portafolio, menores niveles de castigo y un mejor *performance* de los niveles de recuperación de la cartera castigada. El indicador de Gasto de Riesgo/Cartera cerró en 10,3% lo que significó una disminución de cerca de 300pbs frente al cierre del 2023, y los indicadores de mora 30+ y 90+ cerraron en 7,5% (-300pbs vs. dic-23) y 4,43% (-176pbs vs. dic-23), respectivamente.

Por su parte, los gastos operacionales presentaron una reducción del -16,1% frente al 2023, pasando de $511 mil millones en el 2023 a $429 mil millones en el 2024. Lo anterior explicado por eficiencias realizadas en el gasto de fidelización, tecnología y remuneraciones.

El resultado acumulado del 2024 fue una pérdida por $-54.569 millones frente a una perdida generada en el año 2023 de $-221.419 millones.

Logros Obtenidos y Expectativas

En el frente comercial el Banco tuvo varios logros a destacar en 2024: i) El incremento de los saldos de fondeo de Persona Natural alcanzando los 2,4 billones en dic-24 (+42,9% vs dic-23), explicado principalmente por el fortalecimiento de los productos de inversión CDT y CDAT, este último llegando a $522.516 millones en dic-24 desde su fecha de lanzamiento en dic-22, ii) en un contexto de debilidad de la demanda de los hogares y menor originación se logró mantener los niveles de venta con Tarjeta Crédito y Tarjeta Débito frente a los alcanzados en el 2023, llegando a los $9,8 billones (-0,9% vs 2023), y iii) El crecimiento de la venta en crédito de Consumo con un 8%, llegando a $1,3 billones, donde los desembolsos con el respaldo del Fondo Nacional de Garantías “FNG” llegaron a tener una participación del 37%.

En línea con el plan de transformación digital, durante el 2024 el Banco implementó iniciativas que impactaron positivamente la experiencia de los clientes como: i) nueva interfaz de usuario en la aplicación tanto para Android como para iOS, ii) estabilización y optimización de los procesos del Portal Empresarial, iii) ajustes y mejoras en los flujos de firma electrónica y transferencias electrónicas, iv) desarrollo de pre-autorizaciones débito, v) venta de créditos con garantía de parte del FNG a través del App y seguros voluntarios asociados al producto; v) herramientas de cobranzas a través del App y de Whatsapp y vi) mejoras en los flujos de solicitudes y reclamos a través de Whatsapp.

De igual manera, durante el 2024 el programa de lealtad llegó a un total de 5.193.715 clientes inscritos. La oferta de beneficios para cada una de las categorías del programa contribuyó al resultado de 4.808 millones de puntos canjeados con 1.474.687 de canjes, de los cuales 241.944 fueron digitales. Además, el programa alcanzó un 80% (+3pp vs 2023) en la calificación que otorgan los clientes en su experiencia al realizar canjes de manera presencial o digital (NPS).

Finalmente, durante el 2024 Banco Falabella logró mejorar la experiencia de los clientes. En 2024 se lograron los números más bajos de reclamos en la historia, logrando un promedio anual de 16,9 reclamos cada 10.000 clientes (-4,03% vs. 2023) y 4,9 reclamos cada 10.000 transacciones (-9,25% vs. 2023). En términos de digitalización alcanzamos un 94,7% (+0,2pp vs. dic-23) en Atenciones Digitales[2] y un 49% en Clientes Digitales[3] (+0,3pp vs. dic-23). Además, en la calificación que otorgan los clientes en su interacción con el b

[2] Número de atenciones gestionadas por App, Web y WhatsApp sobre el total de atenciones del banco.

[3] Clientes con interacción exclusivamente digital (App, Web y WhatsApp) en los últimos 3 meses sobre clientes con interacción en cualquier canal en el mismo periodo.

Banco para el NPS[4] de atención alcanzamos un 64% (+4pp vs 2023) y en el NPS de venta logramos un 72% (+9pp vs 2023).

Estos hitos han permitido fortalecer la presencia del Banco Falabella en el mercado y avanzar en la meta de principalidad.

3. GESTIÓN DEL RIESGO

La administración integral del riesgo del Banco está diseñada con el fin de permitirle a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear los diferentes riesgos a los que se ve expuesta en el desarrollo de su actividad, garantizando que los niveles de exposición estén siendo gestionados en concordancia con las políticas y principios previamente definidos por la Junta Directiva.

La gestión integral del riesgo cuenta con mecanismos idóneos soportados en los conceptos emitidos por la normatividad vigente en la materia, los requerimientos de solvencia establecidos por el ente regulador, las mejores prácticas y el apetito de riesgo de la entidad dada la naturaleza de sus operaciones.

Comité de Riesgos y Comité de Activos y Pasivos CAPA

Bajo la óptica de la gestión interna, dentro del marco definido por la Superintendencia Financiera y acorde a la evolución del Banco Falabella, se realiza la gestión de los diferentes tipos de riesgo, contando para ello con estos Comités. Estos entes se encargan de gestionar, analizar y supervisar las actividades que suponen la asunción de cualquier riesgo, garantizando la adecuada organización para el monitoreo o seguimiento de dichas actividades, así como aprobar las políticas y estrategias que se implementarán y que se encuentren enmarcadas en los límites de apetito y tolerancia definidos por el Banco.

Los Comités se reúnen por lo menos una vez al mes y sus integrantes se detallan de la siguiente forma:

Comité de Riesgos:

Integrantes principales: Participan de forma activa en el desarrollo de todos los temas del Comité:

[4] Porcentaje de recomendación de la marca en última encuesta aplicada a clientes en su interacción con el banco (atención o venta).

- Tres miembros de Junta Directiva, uno de ellos corresponde a un Miembro Independiente.
- Gerente General del Banco.
- Gerente de División de Riesgos.

Integrantes por tipo de riesgo: Participan de forma activa de acuerdo con el tipo de riesgo que se esté tratando:

Riesgo de Crédito:

i. Gerencia de División de Producto y Marketing
ii. Gerente de División Canales y Experiencia
iii. Gerente de Estrategia de Cobranzas
iv. Gerente de Riesgos de Crédito y Financiero
v. Jefe de Governance y Control

Riesgo Operacional:

i. Gerente de División Operaciones y Sistemas
ii. Gerente de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio
iii. Gerente de Prevención de Fraudes, Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Riesgo de Mercado y Liquidez:

i. Gerente de División Financiera
ii. Gerente de División Operaciones y Sistemas
iii. Gerente de Riesgos de Crédito y Financiero

Comité de CAPA:

Integrantes principales: Participan de forma activa en el desarrollo de todos los temas del Comité:

- Tres miembros de Junta Directiva.
- Gerente General del Banco.
- Gerente de División Financiera.

Integrantes generales del Comité con sus respectivos suplentes:

- Gerente de División de Riesgos – Principal
- Gerente de Riesgo de Crédito y Financieros - Suplente

- Gerente de Tesorería – Principal y secretario del Comité
- Jefe de Liquidez y Balance – Suplente
- Gerente de Planeación y Control de Gestión – Principal
- Jefe de Planeación Financiera - Suplente

Invitados Permanentes:

- Gerente Tesorería Corporativa
- Gerente Riesgos Financieros Corporativo
- Gerente División Marketing y Producto
- Gerente de Canales y Sucursales

Adicionalmente a las sesiones de estos Comités, se realiza un seguimiento de la gestión de riesgos en la Junta Directiva, bajo el entendido que es el ente máximo que supervisa la adecuada administración del riesgo, con el fin de lograr una retroalimentación fluida a toda la organización.

De otra parte, el Banco cuenta con políticas generales para la eficiente gestión del riesgo definidas por la Junta Directiva. Estas políticas son extensibles a diferentes áreas del negocio y no están dirigidas exclusivamente a las unidades de gestión de riesgo.

Política de Exposición, Concentración y Límites

La función principal de los límites es mantener al margen las pérdidas en caso de que se materialicen los eventos de riesgo. De la misma forma, buscan sostener un nivel de solvencia acorde a las exigencias establecidas.

Banco Falabella cuenta con el Marco de Apetito al Riesgo, documento en el que se establecen los niveles y tipos de riesgos que está dispuesto a asumir con el fin de cumplir con el plan de negocio. Este Marco contempla el conjunto de políticas, metodologías, procedimientos, controles y umbrales y/o límites a partir del cual se identifican los riesgos asociados al plan de negocio, se evalúa si dichos riesgos son asumidos, mitigados, evitados o transferidos y los mecanismos de monitoreo y control a la adherencia de los umbrales y/o límites aprobados por la Junta Directiva.

El nivel de aceptación al riesgo crediticio se aprueba por la Junta Directiva y puede ser ajustado cuando ésta lo estime conveniente. Así mismo, la alta dirección mantiene un seguimiento constante sobre este límite para realizar los ajustes necesarios enfocados a su cumplimiento.

En materia de riesgo de mercado se establecen límites de exposición frente a las operaciones de tesorería, como mecanismo de control a los niveles de riesgo asumidos. Con respecto al riesgo de liquidez, se aplican límites de exposición tanto normativos como internos con el fin de mantener la capacidad de respuesta de la entidad para cubrir sus obligaciones de pago de corto plazo.

Para el caso de riesgo operacional, fraude, seguridad de la información y ciberseguridad la política de exposición, concentración y límites está orientada a la definición del nivel de riesgo que la Junta Directiva del Banco están dispuestos a asumir en un horizonte de tiempo determinado. En este sentido, se realizan actividades de monitoreo que permiten establecer las medidas correctivas en caso de que el riesgo aumente a niveles no tolerados.

Política de Conducta (Código de Integridad)

El Banco tiene el firme compromiso de actuar de manera ética en el desarrollo de sus actividades, asumiendo como propia la necesidad de promover una cultura de integridad y cumplimiento, que guíe la conducta de todos sus colaboradores, por lo cual cuenta con los Programas de Integridad, Libre Competencia y de Transparencia y Ética Empresarial aprobados por la Junta Directiva, que tienen como propósito asegurar que las conductas esperadas de los colaboradores, proveedores y demás terceros con quien se tenga relación, sean difundidas de manera clara, simple y apoyada por acciones y controles que ayuden a tener un ambiente con altos estándares éticos y de transparencia, que se enmarcan en los lineamientos regulatorios y la normativa interna del Banco.

Con base en lo anterior, la Compañía cuenta con un Código de Integridad que es la base fundamental de todos los Programas del Banco, ya que define las principales responsabilidades éticas, valores y prácticas que deben cumplir los colaboradores, estableciendo guías de comportamiento íntegro en el lugar de trabajo, en el mercado y en la sociedad, con el fin de mantener relaciones de confianza con los Clientes, Proveedores y Colaboradores, protegiendo el valor y la reputación de la Compañía.

Bajo esos lineamientos generales, el Programa de Libre Competencia del Banco, establece principios y guías de conducta que buscan mitigar y prevenir la ocurrencia de cualquier comportamiento contrario a la Libre Competencia y a la normatividad en esta materia. Esto se logra a través de acciones y controles que se ejecutan con colaboradores y terceros. A su vez, el Programa de Transparencia y Ética Empresarial del Banco tiene como propósito mitigar el riesgo de comisión de delitos al interior de la Compañía, mediante actividades y medidas que se concretan en el relacionamiento entre colaboradores y terceros. Igualmente,

la Compañía cuenta con Políticas en materia de gestión de conflictos de intereses, regalos, invitaciones, diversidad e inclusión, que se enmarcan dentro del propósito de promover un ambiente de integridad, a través de conductas transparentes que no afecten los intereses y la reputación de la Compañía.

En ese marco de integridad, el Banco tiene a disposición de los colaboradores, proveedores, clientes o de terceros, el Canal de Integridad, a través del cual se pueden realizar consultas o denuncias, al cual se puede acceder de forma anónima y cada caso será revisado e investigado de forma confidencial.

Política para la Revelación de la Información

La política para la revelación de la información del Banco se encuentra incorporada en la Política de Información y Comunicación, creada en cumplimiento de la Circular Externa 8 de 2023 de la Superintendencia Financiera, y que tiene como fin asegurar que la información sobre sus actividades y decisiones esté a disposición del Supervisor y del público en general, excepto cuando existan razones suficientes para mantenerla confidencial. El conocimiento de la información por parte del mercado y del público les permite a los inversionistas, potenciales inversionistas y mercado en general, tomar decisiones informadas.

Entre los tipos de información a disposición del público se encuentran:

- Los estados financieros y sus notas.
- La calificación periódica de Riesgo.
- Todos los informes requeridos por el Ente Supervisor que no tengan carácter de reserva.
- La publicación de Información Relevante.

Política de Inducción y Capacitación

Bajo el entendido de la importancia que tienen para el Banco los diferentes temas relacionados con los riesgos, se han definido una serie de capacitaciones que dependen de las labores y funciones particulares de cada uno de los cargos, las cuales son impartidas desde el momento de la vinculación y de manera periódica se refuerzan a través de los diversos canales disponibles.

Política de Auditoría y Control

La Gerencia de la División de Auditoría Interna desempeña las funciones correspondientes a la tercera línea de defensa dentro de la entidad. Por su parte, la firma Deloitte ejerce la función de Revisoría Fiscal para la Compañía.

El área de Auditoría Interna realiza una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de riesgo y los procesos inherentes a las líneas de negocio de la organización, según el plan anual aprobado por el Comité de Auditoría. Para garantizar un ejercicio de aseguramiento adecuado, esta área tiene acceso total a la información y procesos relativos a los riesgos del Banco.

Riesgo Crediticio

En cuanto a la administración de los riesgos financieros al interior del Banco, el riesgo de crédito tiene una particular importancia dada la naturaleza del negocio enfocada a la banca de consumo y a la participación que representa la cartera de crédito sobre el total de los activos de la entidad.

En línea con las definiciones realizadas en la normativa existente (Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia), dentro del proceso de administración del Riesgo de Crédito se han adoptado lineamientos para su identificación, seguimiento y control. El desarrollo y monitoreo de las políticas de crédito se basan tanto en la experiencia y evidencia acumuladas históricamente, como en la utilización de modelos estadísticos robustos.

El Banco mantiene una constante evaluación del riesgo crediticio de su portafolio de cartera con base en las características propias de sus deudores, su capacidad de pago, el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor, la información proveniente de centrales de riesgo y las demás fuentes y medios de información de las cuales dispone el Banco.

Durante 2024 las condiciones macroeconómicas del país continuaron siendo retadoras, manteniendo niveles de morosidad elevados, no solo a nivel del Banco, sino que en general de la industria donde se destacan los bajos niveles de crecimiento de la economía, presiones inflacionarias, altas tasas de interés, e indicadores de apalancamiento y carga financiera de los hogares en niveles elevados. Toda esta coyuntura tuvo un impacto directo sobre la capacidad de pago de los clientes y especialmente en las obligaciones de cartera de

consumo. En ese contexto, la gestión de riesgo de crédito durante 2024 estuvo enfocada en mantener la mejora del comportamiento del portafolio y en la búsqueda de oportunidades de gestión en el ciclo de originación, mantenimiento y gestión de cobranzas. Como resultado de lo anterior, los indicadores de mora de más de 30 días cayeron entre diciembre 2023 y 2024 de 9,1% a 6,8% y de 12,1% a 9,4% para Tarjeta de Crédito y Crédito de Consumo, respectivamente, y con datos a noviembre 2024 se ubicaron por debajo de los niveles de morosidad de la industria para estos productos.

En la gestión de originación, se logró soportar la estrategia del Banco a través del uso y optimización de los modelos estadísticos y procesos de selección de clientes, la retroalimentación de las políticas de riesgo y la aplicación de acciones sobre la oferta en los cupos de crédito. En un contexto económico que continúa siendo restrictivo y retador, en el que aún se observa niveles de endeudamiento mayor de los hogares colombianos, nuestro enfoque ha estado en la constante evaluación de las metodologías de preaprobados donde incorporamos información integral de los clientes, entre ellos su perfil demográfico, historial crediticio, nivel de endeudamiento y data transaccional con el ecosistema. Estos desarrollos contribuyen a mejorar la evaluación eficiente de la oferta de créditos considerando el escenario actual.

El seguimiento de la evolución del portafolio fue determinante para identificar las medidas que fueron efectivas para para mantener la reducción de la morosidad, mientras que, a su vez, se trabajó en identificar aquellas políticas restringidas que muestran señal de mejora en los niveles de riesgo de los clientes y progresivamente ir potenciando los volúmenes de originación. La utilización de herramientas de evaluación de comportamiento, tanto interno como externo, los procesos de análisis de capacidad de pago y los modelos estadísticos de perfilamiento de clientes hicieron parte de la estrategia integrada de monitoreo de riesgo generando acciones de disminución de cupo y cancelación de tarjetas.

En materia de cobranza, se continuó trabajando en el fortalecimiento de las estrategias encaminadas a contener el rodamiento de la cartera por franjas de mora, optimizando los recursos disponibles, aumentando la capacidad de gestión y segmentando la población con el fin de maximizar la recuperación de cartera. En cuanto a canales de gestión, en el año 2024 se consolidó la gestión de cobranza integral en oficinas, estableciendo a las oficinas a nivel nacional como un canal de cobranza. De igual forma para la cartera castigada se lograron ejecutar acciones encaminadas a optimizar el porcentaje de efectividad en el recupero, estableciendo acciones claves y recurrentes. Adicionalmente, se resalta la disposición de alternativas de normalización de obligaciones ofrecidas a los clientes como parte integral de la gestión de cobranzas. Este enfoque se inscribe dentro del marco de una gestión proactiva orientada a la población con dificultad de pago.

El siguiente es el detalle de la cartera de crédito:

	31 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
Cartera de consumo clientes (1)	$ 4.892.010.892	$ 5.748.655.034
Provisión cartera de consumo clientes	(335.419.655)	(513.488.374)
Cartera de consumo de clientes, neta (2)	$ 4.556.591.237	$ 5.235.166.660
Cartera comercial	$ 42.044	$ 208.355
Provisión cartera comercial	(24.530)	(8.977)
Cartera comercial, neta (3)	$ 17.514	$ 199.378
Cartera de empleados	$ 0	$ 12.319
Provisión cartera de empleados	(211)	(1.088)
Cartera de empleados, neta	$ 211	$ 11.231
Total cartera general neta	$ 4.556.608.531	$ 5.235.377.269

(1) La cartera de consumo disminuye del 15% frente a diciembre de 2023, explicado por una originación enfocado en mejores perfiles y por menor dinámica de consumo en el mercado, afectando de igual forma a Banco Falabella

(2) Al 31 de diciembre de los años 2024 y 2023 la cartera de créditos de consumo, representada en tarjetas de crédito, libre inversión y descubierto en cuenta corriente (se excluye para estos efectos la cartera de empleados) según el riesgo de crédito y garantías se conforma así:

	31 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
Categorías de Riesgo:		
A	$ 4.438.669.045	$ 4.967.640.698
B	114.504.598	223.444.333
C	87.131.186	136.140.938
D	135.479.753	264.487.986
E	116.226.309	156.941.079
	$ 4.892.010.892	$ 5.748.655.034
Provisión: cartera de créditos de consumo (individual)	$ (-335.419.308)	$ (513.487.370)
Provisión: cartera de créditos de consumo (general)	(-347)	(1.004)
	$ 4.556.591.237	$ 5.235.166.660

Detalle provisión cartera de consumo por categorías:

Categoría de Riesgo	31 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2023
A	$ 87.689.436	$ (96.627.783)
B	(10.367.645)	(20.712.354)
C	(12.977.404)	(20.385.650)
D	(109.281.580)	(218.848.939)
E	(115.103.243)	(156.912.644)
Cartera de créditos de consumo (individual)	$ (335.419.308)	$ (513.487.370)

El Banco evaluó y clasificó el total de su cartera de crédito de acuerdo con los parámetros establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el 2024 el movimiento de provisiones fue el siguiente:

	Provisión de Capital		Provisión Revertida		
Categoría	Saldo 2023	Provisión Efectuada 2024	Por Caída y por Recuperación	Provisión Usada por Castigos	Saldo 2024
A	$ 95.128.128	$ 93.485.912	$ (102.216.651)		$ 86.397.389
B	19.891.273	7.999.622	(17.985.018)		9.905.877
C	15.307.101	39.815.729	(44.784.901)		10.337.929
D	204.475.188	26.499.368	(128.491.640)		102.482.916
E	149.758.223	757.083.158	(11.460.726)	(783.726.218)	111.654.437
	$ 484.559.913	$ 924.883.789	$ (304.938.936)	$ (783.726.218)	$ 320.778.548

	Provisión de Intereses		Provisión Revertida		
Categoría	Saldo 2023	Provisión Efectuada 2024	Por Caída y por Recuperación	Provisión Usada por Castigos	Saldo 2024
A	$ 1.271.790	$ 4.191.110	$ (4.486.848)		$ 976.052
B	694.837	1.469.378	(1.807.670)		356.545
C	4.344.933	1.264.260	(3.499.627)		2.109.566
D	12.470.776	4.937.393	(11.913.508)		5.494.660
E	6.246.842	36.523.367	(1.245.736)	(38.635.771)	2.888.702
	$ 25.029.178	$ 48.385.508	$ (22.953.389)	$ (38.635.771)	$ 11.825.525

	Provisión de Otros Conceptos		Provisión Revertida		
Categoría	Saldo 2023	Provisión Efectuada 2024	Por Caída y por Recuperación	Provisión Usada por Castigos	Saldo 2024
A	$ 227.865	$ 1.345.242	$ (1.257.113)		$ 315.994
B	126.244	531.912	(552.934)		105.223
C	733.615	441.553	(645.259)		529.909
D	1.902.976	164.924	(763.896)		1.304.004
E	907.578	7.305.390	(243.043)	(7.409.821)	560.105
	$ 3.898.279	$ 9.789.021	$ (3.462.244)	$ (7.409.821)	$ 2.815.236

Governance y Control

Desde Governance y Control, se complementa la función de la primera línea de defensa, mediante el aseguramiento de la ejecución de los procesos claves especialmente de riesgo de crédito y cobranzas, para tal fin la gestión adelantada durante 2024 se focalizó en los siguientes frentes: (i) Aseguramiento del gobierno de riesgos; (ii) Fortalecimiento y profundización en el esquema de controles; (iii) Estabilización de la función de validación independiente de los modelos de gestión de riesgo, (iv) Robustecimiento de los procesos de *Speech y Text Analytics,* como metodología asistida por inteligencia artificial para realizar monitoreo de calidad a las gestiones de cobranza y de prevención de fraudes.

Respecto al gobierno de riesgos, se destaca la gestión en cuanto a: (i) Seguimiento continuo de los planes de acción acordados con los órganos de control, que dio como resultado el cumplimiento oportuno de la totalidad de ellos, (ii) el seguimiento de los compromisos adquiridos en los escenarios de comités que permitió avanzar de acuerdo con las orientaciones de la alta dirección, (iii) Coordinar la actualización documental que soporta la gestión de riesgos.

Finalmente hay que destacar la ampliación del proceso de *Text Analytics* incluyendo la revisión de conversaciones de la totalidad de los aliados externos de cobranza, con el fin de seguir garantizando una atención óptima y profesional en los diferentes canales de atención, mediante la adhesión a guiones de gestión, objetividad y homogeneidad en los criterios de evaluación, todo esto soportado en metodologías de inteligencia artificial.

Riesgo Operacional

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional del Banco Falabella se estructura según lo dispuesto en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, tomando como referencia el Marco Integral de Supervisión para la Gestión de Riesgos expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la adopción e implementación de políticas y metodologías que contribuyen a una administración más dinámica en la ejecución de todas sus etapas, manteniendo la exposición al riesgo Operacional dentro de los niveles aceptados por la Junta Directiva.

Durante el año 2024 el equipo de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio enfocó sus esfuerzos a la mejora continua del SARO, lo cual ha permitido alcanzar los siguientes hitos:

- Base de Eventos de Alta Calidad: En septiembre se cumplió el horizonte de cinco años de base de eventos de alta calidad exigida a nivel regulatorio con los lineamientos establecidos en la Circular 025 en el 2020, habiendo implementado durante este periodo procesos y mecanismos de control que permitieron asegurar la integridad y precisión del registro de eventos de riesgo operacional, lo cual permitió en el último trimestre iniciar el proceso de certificación de calidad de la base de eventos ante la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Cultura: Se consolidó la cultura organizacional en torno a la gestión de riesgos operacionales y la continuidad del negocio. Este fortalecimiento se logró a través de un esquema integral que incluyó capacitación, gobernanza de pérdidas, evaluación de gestores y actividades de gamificación. Un hito destacado fue el lanzamiento de las Olimpiadas Gennials de Riesgo Operacional, esta iniciativa tuvo como objetivo principal mantener actualizados los riesgos y controles, capacitar a la primera línea de defensa en el registro y gestión de eventos de riesgo operacional, y promover la ejecución efectiva de controles. Además, se enfatizó la importancia de la autoevaluación de controles por parte de la primera línea de defensa, fortaleciendo así la apropiación y responsabilidad en la gestión de riesgos.
- Perfil de Riesgo: La probabilidad y el impacto inherente consolidado del Banco al cierre del año 2024 dio como resultado un nivel de riesgo inherente “Alto” y el riesgo residual consolidado, una vez aplicados los controles, se encuentra dentro de un perfil de riesgo equivalente a “Medio-Bajo”, el cual se ubica dentro del perfil aprobado por Junta Directiva equivalente a “Medio”.
- Apetito y Tolerancia de Riesgo Operacional: Producto de la mejora continua de los procesos, la aplicación de controles y la ejecución de planes de remediación, las métricas de apetito y tolerancia de riesgo operacional en función del Margen Operacional Bruto cierran el año por debajo de los límites aprobados. Se observó una reducción de pérdidas de riesgo operacional del 31% y del 6% al consolidarlo con fraude interno y contingencias judiciales; a nivel de fraude externo este presentó una reducción del 34%.
- Valor de exposición de riesgo operacional – VeRRO: Se realizó la cuantificación de los requerimientos de capital según el Anexo 13 del Capítulo XXXI del SIAR, utilizando el 1,5 como indicador de pérdida interna IPI definido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este indicador se calculará con el promedio de las pérdidas de los últimos 5 años, una vez

la base de eventos de alta calidad sea certificada, generando una disminución en el requerimiento de capital por esta tipología de riesgo.

- Continuidad del Negocio: enfocó sus esfuerzos en asegurar de manera integral la continuidad de los procesos críticos, alineándose con la estrategia del Banco Falabella. Dentro de las actividades principales, se destacan, la actualización del Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) para los procesos nuevos, la revisión del estado de preparación de los proveedores críticos mediante la evaluación del estado de madurez en materia de riesgos operacionales, tecnológicos y continuidad del negocio. Se actualizaron los riesgos de continuidad abordando la indisponibilidad de la infraestructura física, tecnológica, el personal crítico y los terceros, involucrando los riesgos asociados al cambio climático.

  Se ejecutaron las pruebas integrales a los planes de continuidad operativa PCO mediante autogestión de los líderes de proceso abarcando la ejecución de pruebas de Recuperación ante Desastres (DRP), la validación de los esquemas de comunicación, la activación del personal de respaldo, así como el desplazamiento a la sede alterna. Estas pruebas fueron diseñadas para evaluar la capacidad de respuesta de las estrategias operativas y tecnológicas ante posibles eventos de interrupción, garantizando así su efectividad.
- Para el cierre del 2024, se realizaron 146 pruebas de DRP, abarcando los sistemas críticos del banco, así como enlaces de sucursales bancarias y sedes administrativas. Estas pruebas evaluaron la capacidad de recuperación tecnológica frente a escenarios de interrupción, validando aspectos como la recuperación de sistemas dentro de los tiempos definidos (RTO), la disponibilidad, efectividad de respaldos y la activación de la infraestructura alterna, sin generar impacto en la continuidad transaccional para el cliente final, fortaleciendo así la resiliencia tecnológica y operativa.
- Ante la alerta por el fenómeno de El Niño, se analizó el impacto del cambio climático en procesos críticos. El estudio de las plantas de energía que respaldan las operaciones en Calle 122 y el Call Center concluyó que el riesgo es bajo, ya que pueden operar hasta 24 horas con combustible ACPM. Además, se evaluaron los efectos del cambio climático asociados al Fenómeno de El Niño (condiciones de Océano-Atmósfera, precipitaciones y temperatura media del aire), determinando que no existen alertas significativas para la operación del Banco. El nivel de exposición a los factores climáticos físicos (crónicos y agudos) se encuentra mitigado producto de los planes de contingencia implementados y probados anualmente.

Prevención de Fraude, Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En 2024, se observó un aumento del 2,38% en las transacciones aprobadas en comparación con 2023. Junto con este crecimiento transaccional, se contrarrestaron diversos ataques de fraude durante el año. Gracias a la ejecución de la estrategia de prevención de fraude, se evidenció un control efectivo sobre las pérdidas, las cuales estuvieron por debajo del nivel esperado, ocupando solo el 44% del presupuesto estimado para todo el 2024.

La Gerencia de Prevención de Fraude, Seguridad de la Información y Ciberseguridad participó activamente en la gestión y articulación de diversos proyectos durante 2024, logrando un mayor control sobre el riesgo cibernético y de fraude. Esto mejoró el control de las brechas en la seguridad transaccional y la autenticación de los clientes en los diferentes canales de atención.

Se evaluaron constantemente estrategias y herramientas para robustecer la prevención y detección de posibles eventos de riesgo, con el objetivo de mejorar la experiencia digital de los clientes. Se implementaron nuevas herramientas de autenticación que permitieron la detección temprana de fraudes, complementando los controles asociados al riesgo de fraude mediante múltiples capas de protección y factores de autenticación.

Durante el 2024, los esfuerzos en materia de prevención de fraude, Seguridad de la Información y Ciberseguridad se enfocaron en los siguientes aspectos:

1. Actualización del Marco Normativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de acuerdo con el estándar ISO27001, incorporando nuevos lineamientos relacionados con el gobierno de identidades.
2. Calificación de Seguridad Cibernética: El Banco superó la media del sector (84/100) en el indicador de riesgo cibernético, alcanzando una calificación "A" (98/100). Esto refleja que el Banco cuenta con controles adecuados para proteger los sitios de acceso público, según el informe más reciente de la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. Estrategia de Retos a Controles de Seguridad: Se fortaleció la estrategia de retos a controles de seguridad para garantizar un nivel de madurez adecuado, salvaguardando la confidencialidad e integridad de la información del Banco.

4. Simulación de Cibercrisis: Se ejecutó un ejercicio de cibercrisis simulando un ataque de malware, con la participación de diferentes equipos de seguridad informática y el comité de crisis. Los resultados favorables evidencian la efectividad de los controles implementados.
5. Medidas Preventivas de Seguridad: Se implementó medidas preventivas orientadas a minimizar la exposición al riesgo de fraude externo, incluyendo la creación de reglas de identificación de dispositivos fraudulentos para bloquear transacciones financieras a través del portal transaccional y PSE.
6. Programas de Concientización y Educación Financiera: Se da continuidad a los programas de concientización y educación financiera dirigidos a colaboradores, proveedores, junta directiva y clientes, alcanzando un 98% de participación. Las actividades incluyeron comunicaciones internas, pruebas de phishing ético y charlas especializadas.
7. WhatsApp Doble Vía: Se implementó WhatsApp doble vía para la confirmación inmediata de transacciones con posible riesgo de fraude, mejorando la experiencia de los clientes y la estrategia de prevención de riesgos.
8. Control de Fraudes en Comercio Electrónico: Se fortaleció el control de fraudes para transacciones de comercio electrónico mediante la herramienta de 3DSecure para la validación de identidad.
9. Piloto de Reconocimiento Facial: Desarrollo de un piloto de reconocimiento facial para los procesos de compra de cartera y actualización de datos de clientes en el extranjero. Herramienta que se llevará a producción en diversas experiencias digitales durante 2025 y 2026.
10. *Onboarding Digital*: Se fortalece el control de fraudes en el proceso de *Onboarding Digital*.
11. Reglas de Prevención de Fraudes: Se robusteció la seguridad en las experiencias mediante reglas de prevención de fraudes gestionadas permanentemente.
12. Actualización de FingerPrint Biométrico: Se actualizó la versión de FingerPrint biométrico para la validación de huellas dactilares contra la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Riesgo de Mercado

La gestión y administración del Riesgo de Mercado en el Banco, se fundamenta en la aplicación y seguimiento de los procesos de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo asociado a las operaciones realizadas por la Tesorería para la administración de los portafolios y para la gestión de la posición de tasa de interés del Balance del Banco.

Para la medición del Riesgo de Mercado el Banco utiliza modelos de Valor en Riesgo (VeR), los cuales permiten estimar la máxima pérdida que puede experimentar el valor de un portafolio a lo largo de un período de tiempo determinado con un nivel de confianza específico, y modelos de sensibilidad del valor económico del Balance a movimientos de tasa de interés.

Para la estimación del riesgo de mercado empleada en la cuantificación de los indicadores de capital, el Banco emplea el modelo estándar de VeR establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia a través del Anexo 6 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera. Adicionalmente, durante el 2024, se implementó la normativa establecida para la medición y gestión del Riesgo de Tasa Interés de Libro Bancario, descrita en el anexo 15 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, en la que se estima el delta del Valor Económico del Balance y del Margen Neto de Intereses ante distintos escenarios de movimientos de tasas de interés.

Para la gestión interna en materia de Riesgo de Mercado, se utiliza una metodología propia de estimación del VeR de los portafolios de inversión, basada en técnicas estadísticas de medición de riesgo, y se utiliza un modelo de gap de tasa de interés, los cuales son detallados en el Anexo RM-04 del Manual Sistema Integral de Administración Riesgos del Banco.

Adicionalmente, el Banco cuenta con metodologías de asignación de cupos de contraparte con entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que parten de los conceptos establecidos en la metodología CAMEL (Capital, Asset, Management, Earnings and Liquidity). Con lo anterior se busca determinar, a partir del análisis de información cualitativa y cuantitativa de las entidades, el monto hasta el cual se pueden realizar operaciones de Tesorería con cada una de éstas.

Durante 2024, las inversiones que manejó la tesorería del Banco se enfocaron en 4 tipos: 1) Títulos de deuda pública emitidos por la Tesorería General de la Nación; 2) inversiones obligatorias (TDA y TDS), con recursos propios del Banco cuyo objetivo es el de administrar de manera eficiente la posición de liquidez del negocio, manteniendo el nivel de recursos adecuados para administrar el riesgo de liquidez; 3) Posiciones en moneda extranjera para trading y cubrimiento de pagos de facturas en dólares y 4) Posiciones en derivados (swaps de tasa de interés y forwards de moneda).

En materia de gestión de Riesgo de Mercado al interior del Banco, en el 2024 los esfuerzos se enfocaron en el control y monitoreo y robustecimiento del marco general de riesgo de mercado, enmarcados en la gestión de las etapas del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM) del Banco, de forma tal que se mantuvo un seguimiento detallado de las posiciones del portafolio en la medida que evolucionaba el entorno macroeconómico. Dicho seguimiento permitió mantener baja volatilidad en los resultados de la Tesorería.

Al cierre de diciembre de 2024, la composición de las inversiones del Banco continuaba concentrada en TES disminuyendo frente al portafolio de diciembre de 2023, por recomposición del portafolio disponible para la venta aumentando su duración sin aumentar significativamente la exposición al riesgo, como se presenta en el cuadro a continuación:

Composición del Portafolio de Inversiones

Calificación de Riesgo Portafolio de Inversiones:

	2024			2023		
	Saldo	Calificación	%	Saldo	Calificación	%
Inversiones a costo amortizado						
CDT's	32,505,628	AA	6.21%	33,217,670	AA	4.81%
TDA y TDS	224,724,327	AAA	42.99%	241,572,472	AAA	34.98%
TES	86,360,619	Nación	16.52%	86,743,472	Nación	12.56%
Total inversiones a costo amortizado	343,590,574		65.72%	361,533,614		52.35%
Efectivo y equivalentes de efectivo						
Fondos interbancarios activos	-		0.00%	-		0.00%
Inversiones a valor razonable con en cambios en resultados						
TIDIS	210,838	Nación	0.04%	-	Nación	0.00%
TES	5,254,310	Nación	1.01%	4,161,980	Nación	0.61%
Inversiones a valor razonable con en cambios en ORI						

TES	173,739,200	Nación	33.23%	324,847,813	Nación	47.04%
Total Inversiones Valor Razonable	179,204,348		34.28%	329,009,793		47.65%
Total Activos Financieros de Inversión	522,794,922		100%	690,543,407		100%

Cifras en Miles de Pesos

Exposición a Riesgos de Mercado – Indicador Normativo Valor en Riesgo

	2024	2023
Tasa de interés (TES)	18,282,777	23,233,461
Tasa de cambio (Dólar Americano)	1,232,391	1,250,102
	19,515,169	24,483,563

Cifras en Miles de Pesos

Comportamiento Portafolio de Inversiones – 2023 (no incluye portafolio al vencimiento):

		2024
Máximo (09/01/2024)	$	343,121,086
Mínimo (16/09/2024)		184,000,000
Promedio	$	242,137,010

Cifras en Miles de Pesos

Comportamiento Portafolio de Inversiones – 2022 (no incluye portafolio al vencimiento):

		2023
Máximo (03/09/2023)		403,115,017
Mínimo (01/01/2023)		203,840,131
Promedio	$	203,840,131

Cifras en Miles de Pesos

Riesgo de Liquidez

La gestión en materia de Riesgo de Liquidez está encaminada al desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los flujos de recursos originados y demandados por las actividades del Banco, principalmente la intermediación financiera.

Una adecuada gestión del riesgo de liquidez les permite a las entidades financieras evitar situaciones de pérdidas asociadas a la imposibilidad de cumplir con las obligaciones, por lo cual el Banco ha implementado un sistema de administración integral de riesgo (SIAR), en el cual se establecen las políticas relacionadas y se definen las etapas de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de liquidez.

El esquema de medición de riesgo de liquidez tiene dos objetivos principales: 1) determinar el nivel de recursos líquidos necesarios para cubrir las obligaciones de pago que presenta el Banco en el corto plazo, y 2) monitorear la estructura general del balance para asegurar una posición de calce adecuada entre activos y pasivos en el mediano y el largo plazo.

Para ello, el Banco utiliza los indicadores definidos en el Marco de Basilea III (LCR y NSFR) y la metodología normativa en Colombia de la Superintendencia Financiera en el Anexo 9 y Anexo 12, del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera (IRL y CFEN). Adicionalmente, la gestión se complementa con metodologías internas que incluyen: un modelo de calce por comportamientos del Balance, una metodología interna de estimación de flujo de caja, estimación periódica de escenarios de estrés y monitoreo y control al sistema de indicadores de alerta temprana.

Durante 2024, las actividades para el manejo del Riesgo de Liquidez estuvieron enfocadas en el mantenimiento de un perfil controlado de Riesgo de Liquidez de corto plazo y liquidez estructural. Al respecto, el sistema de administración de riesgo de liquidez mostró robustez a través de la articulación de la gestión normativa con los estándares internacionales de Basilea III, que fue complementada con una metodología interna de estrés de mediano plazo, monitoreo de escenarios de estrés y la complementación del plan de contingencia de liquidez del Banco. En este contexto, durante el periodo no fueron necesarias acciones de contingencia de liquidez.

Las labores desarrolladas permitieron mantener un perfil de riesgo de liquidez bajo durante este año y robustecer el sistema de administración de riesgo de liquidez. De esta forma se garantizó que la administración de riesgo de liquidez se encontrara alineado con la situación y crecimiento de la entidad, permitiendo así la gestión oportuna y eficaz del riesgo de liquidez del Banco.

De manera frecuente, como parte de la gestión del riesgo de liquidez, se llevó a cabo el seguimiento detallado a las proyecciones de liquidez del Banco en la que participa la Gerencia Financiera y la Gerencia de Riesgos, y se incluyen el monitoreo a los indicadores de gestión y cualquier situación que puntualmente pueda ser relevante en cuanto a exposición a este tipo de riesgo.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera, el Banco presenta un resumen de la situación de descalce de sus flujos y de los indicadores regulatorios de riesgo de liquidez con el fin de ilustrar la condición de la entidad en materia de este riesgo.

Vencimientos Activos y Pasivos (Cifras en Miles de Pesos)

	2024		2023	
Bandas de Tiempo	**Activos**	**Pasivos**	**Activos**	**Pasivos**
1 a 7 días	$ 262,649,938	$ 115,621,063	$ 282,014,270	$ 100,182,872
8 a 15 días	$ 391,704,284	$ 166,635,400	$ 393,656,159	$ 128,730,507
16 a 30 días	$ 411,874,149	$ 268,361,243	$ 406,018,725	$ 438,229,156
	$ 1,066,228,371	$ 550,617,706	$ 1,081,689,154	$ 667,142,535

Indicadores Normativos de Riesgo de Liquidez (Cifras en Miles de Pesos)

Componentes IRL	2024		2023	
	7 días	**30 días**	**7 días**	**30 días**
Activos líquidos	$ 831,034,857	$ 831,034,857	$ 1,156,393,333	$ 1,156,393,333
Requerimiento neto de liquidez	$ 47,759,345	$ 218,457,623	$ 37,608,283	$ 220,625,195
IRLm[5]	$ 783,275,512	$ 612,577,234	$ 1,118,785,050	$ 935,768,138
IRLr[6] (%)	$ 1740.00%	$ 380.40%	3074.80%	524.10%

Componentes	**2024**	**2023**
CFEN		
Fondeo Estable Disponible	4,980,605,201	4,973,816,542
Fondeo Estable Requerido	3,649,230,064	4,264,991,577
CFEN (%)	136.48%	116.62%

[5]IRLm: Indicador de riesgo de liquidez. Activos líquidos – Requerimientos netos de liquidez a 30 días

[6] IRLr: Indicador de riesgo de liquidez como porcentaje. Activos líquidos / Requerimientos netos de liquidez a 30 días

Las actividades económicas del Banco se relacionan con la intermediación financiera, por lo cual, la principal fuente de flujos activos que intervienen en la situación de liquidez de la entidad corresponde a los vencimientos de la cartera de crédito. De forma similar, los flujos pasivos se componen por los vencimientos de los instrumentos de fondeo y la estimación de retiros de las cuentas a la vista.

La actividad de la Tesorería durante el año 2024 se enfocó en el objetivo de mantener una posición prudente de liquidez buscando una gestión eficiente de esos recursos de liquidez y fondeo. En cuanto a los indicadores normativos, se observa que se encuentran cumpliendo de manera holgada con los límites establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, lo cual refleja la adecuada situación del Banco en materia de liquidez.

Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno del Banco Falabella está diseñado conforme a las disposiciones del Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica, integrando las prácticas del marco COSO 2013 y el modelo de tres líneas de defensa. Este sistema implementa controles a nivel de entidad, tecnología y procesos, que garantizan de forma transversal los cinco componentes clave: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Su enfoque fomenta la mejora continua de la organización, asegurando un cumplimiento razonable de los objetivos estratégicos del Banco con la participación de los órganos de gobierno y todos los funcionarios.

La Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría, evalúa periódicamente el desempeño del Sistema de Control Interno. Las líneas de defensa presentan informes de gestión detallados, con planes de acción específicos y su estado actual, para robustecer el Sistema.

Desde la emisión de la Circular Externa CE008 en mayo de 2023, la Junta Directiva, los comités de apoyo, los órganos de control y la alta gerencia han revisado y ajustado sus políticas y procedimientos. Estos esfuerzos buscan garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia ante la entrada en vigor de la Circular en mayo de 2024.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Banco Falabella como entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de su sistema de prevención LA/FT/FPADM, implementó y desarrolló actividades y procesos de control para mitigar el riesgo de ser utilizados para la legalización de recursos de origen ilícito y/o para la canalización de estos hacia actividades terroristas; la Unidad de Prevención de LA/FT mantuvo en constante evolución el sistema partiendo de las instrucciones relativas al SARLAFT estipuladas en la Circular Básica Jurídica. Adicionalmente, se implementaron prácticas acordes con el contexto interno y externo en función de la cadena de valor.

En la mitigación de riesgos LA/FT se ejecutaron actividades encaminadas a: identificación de las contrapartes y su beneficiario final; diligencia ampliada tras la aplicación del score de riesgo LA/FT; monitoreo de operaciones bajo metodologías de reconocido valor técnico; consulta inicial y periódica en listas vinculantes y restrictivas; capacitación sobre el SARLAFT a la Junta Directiva y a los colaboradores del Banco; gestión de requerimientos judiciales relacionados con delitos relacionados con LA/FT; desarrollos tecnológicos sobre controles del sistema e inclusión de nuevos productos y servicios bajo concepto de riesgo LA/FT. Como resultado, la Junta Directiva del Banco aprobó el perfil de riesgo residual en severidad baja para la entidad con soporte en las etapas de identificación, medición, control y monitoreo reflejadas en la matriz de riesgo LA/FT.

Durante el año 2024, se llevaron a cabo las siguientes actividades en búsqueda de la mejora continua de los procesos internos:

- Cumplimiento al cronograma de visitas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) evaluando y capacitando a 22 oficinas en todo el territorio nacional.
- Creación de una herramienta de score o nivel de riesgo SARLAFT para proveedores con variables enfocadas a factores de riesgo (cliente, producto, canal y jurisdicción).
- Cumplimiento óptimo del indicador de Beneficiario Final incentivado por la Superintendencia Financiera de Colombia a partir de la inspección Extra Situ realizada al Banco.
- Eficiencias respecto al sistema de alertamiento en lo que respecta al número de casos, operaciones inusuales y reportes de operaciones sospechosas, en la aplicación de la metodología de cadena de valor.

- Transmisión en tiempo y forma a los reportes regulatorios periódicos a la UIAF y del reporte de corresponsales bancarios requerido por única vez.
- Transmisión en tiempo y forma de los requerimientos de información de la Superintendencia Financiera de Colombia referentes a Campañas Políticas, actividad minera y clientes con nacionalidad venezolana.
- Automatización de actividades a partir de la asignación de responsabilidades a la jefatura de analítica de datos.

El Oficial de Cumplimiento realizó el reporte a la Junta Directiva de las gestiones realizadas en el sistema de manera trimestral, incluyendo entre otras: actividades desarrolladas y mejoras tecnológicas, atención de requerimientos y observaciones por parte de la Auditoría Interna, Control Interno, Revisoría Fiscal y Superintendencia Financiera de Colombia, evolución del perfil de riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos del SARLAFT y soporte a los procesos de definición o modificación de los productos y servicios del Banco. De igual manera, se llevó a cabo el Comité SARLAFT con el fin de mantener informada y actualizada a la Alta Gerencia respecto a la gestión de la Unidad de Prevención LA/FT.

4. ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO

Tal como se establece en la Ley 603 de 2000, como Representante Legal del Banco Falabella, 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 sea licenciado en forma legal y para que los empleados no instalen por su propia cuenta software que no cumpla con estas características.

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

De otra parte, manifiesto que el Banco Falabella es un establecimiento de crédito en marcha y no se encuentra incurso en ninguna causal de 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, se celebraron operaciones entre el Banco y los administradores, relacionadas con productos financieros que la entidad ofrece al público en general, las cuales fueron concertadas a tasas y plazos de mercado.

De igual manera, certifico que no se efectuaron transacciones con las siguientes características:

- Préstamos sin intereses o sin contraprestación, salvo aquellos relacionados con los planes de bienestar que hacen parte de los beneficios para todos los empleados.
- 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.

Al respecto cabe mencionar que las condiciones financieras de 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 del Banco Falabella, 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 expuesto el Banco, lo que asegura que la información que se transmite a los diferentes entes de vigilancia y control es adecuada.

De otra parte, informo que el Banco Falabella ha realizado y 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.

Igualmente, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, me permito confirmar que los estados financieros que acompañan este Informe de Gestión reconocen todos los hechos económicos que afectaron al Banco Falabella durante el año 2024; que los activos y pasivos que éstos reflejan son reales; han sido reconocidos por el valor apropiado y han sido debidamente clasificados, descritos y revelados.

5. SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es un pilar transversal de nuestra estrategia siendo nuestra manera de hacer negocios. Buscamos ser una organización sostenible con productos simples y transparentes, responsable con el medioambiente e inclusiva. Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos priorizado los siguientes focos de trabajo: educación financiera, medio ambiente, diversidad e inclusión y comunicaciones y gobernanza, con lo que buscamos estar alineados a las expectativas globales de cambio y desarrollo sostenible.

Educación Financiera

Conscientes de la importancia de la educación financiera, y con el propósito de ser referentes y acompañar a nuestros clientes, colaboradores y las comunidades que impactamos, nuestro compromiso es contribuir a la construcción de una sociedad más responsable y empoderada en la gestión de sus finanzas personales por medio de nuestro quehacer diario, campañas y actividades educativas que la promuevan.

Para clientes y colaboradores, hablamos en un lenguaje simple y cercano: “De Gennial a Gennials”.

- “De Gennial a Gennials” es una campaña de cultura y comunicación que promueve un lenguaje simple, transparente y sin tecnicismos con el cliente en los diferentes puntos de contacto. Se lanzaron microcápsulas dirigidas a los clientes, relacionadas con los siguientes temas de educación financiera: ¿Cómo invertir la prima legal?, las tasas de interés y ¿cómo nos afectan?, entre otros.
- Durante el 2024 se dio continuidad en la página de Banco Falabella a la landing de educación financiera, donde se comparte el contenido “De Gennial a Gennials” y educativo de interés, en redes sociales se logró más de 94 mil visualizaciones del material educativo.
- Junto con lo anterior también estamos en constante comunicación con nuestros clientes y colaboradores a través sociales internas y externas llegando a ellos con diversos tips, charlas, y contenido de educación financiera.

Programa Emprendedoras Gennials: tiene como objetivo fomentar el emprendimiento femenino en Colombia, contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la igualdad de género, el trabajo decente,

el crecimiento económico y la reducción de desigualdades. Entre 2023 y 2024, el Banco brindó apoyo a 160 mujeres colombianas para fortalecer sus emprendimientos, ofreciendo más de 400 horas de mentoría, una ruta de aprendizaje personalizada con el acompañamiento de expertos y la organización de ferias para exhibir sus productos. Este programa es completamente financiado por Banco Falabella.

Para la comunidad escolar, llegamos a través de nuestro Programa Haciendo Escuela que tiene como foco a estudiantes de nivel socioeconómico bajo, donde se imparten diferentes iniciativas para promover la educación financiera desde la niñez:

- EdduCity es un juego online por medio del cual hemos implementado un torneo local y regional que enseña a niños, niñas y adolescentes cómo cuidar sus finanzas. Durante el año 2024 más de 1.206 niños hicieron parte de esta iniciativa.
- Aprende con Eddu: los estudiantes aprenden sobre finanzas a través de un juego de tablero físico, esta iniciativa impacto este año a 660 alumnos de quinto de primaria y noveno de secundaria a nivel nacional.
- Feria mes del ahorro – Banca de las Oportunidades: en el 2024 hicimos parte de este programa del Gobierno Nacional, que es administrado por Bancoldex, para promover la inclusión financiera en Colombia, se logró un alcance de 520 estudiantes de diferentes colegios de la ciudad Villavicencio que adquirieron conocimientos como la adecuada gestión financiera y económica del dinero.
- Team por la educación financiera: grupo de colaboradores voluntarios que apoyan la movilización de Aprende con Eddu y educación financiera en la comunidad, durante 2024 ejecutamos más de 50 horas de voluntariado corporativo.

Comunicaciones y Gobernanza

En línea con nuestro compromiso de velar por la transparencia y ética de nuestro gobierno corporativo, también buscamos la manera de divulgar a nuestros grupos de interés toda la información que consideramos relevantes para ellos. Por esto contamos con políticas, protocolos y procesos que respaldan nuestra estrategia de Sostenibilidad.

Diversidad e Inclusión

El fomento de la diversidad e inclusión se ha convertido en uno de nuestros pilares estratégicos. Lo integramos como eje de nuestra estrategia de sostenibilidad y cada año cobra mayor relevancia en nuestra gestión. Tenemos como objetivo principal contar con una cultura diversa e inclusiva en donde la equidad sea el valor principal y no exista discriminación. Durante 2024 logramos:

- Participar por primera vez en Wetrade feria de oportunidades y negocios diversos de la Cámara de la Diversidad.
- Movilizamos nuestra Cápsula de Acoso Sexual y Laboral, para formar a nuestros colaboradores en la prevención de situaciones de acoso dentro de la organización.
- Reforzamos nuestra cápsula de diversidad de género en Academia Falabella disponible para todos los colaboradores, con el objetivo de fomentar conductas que apalanquen una cultura organizacional que respeta y valora la diversidad.
- Continuamos sensibilizando a los equipos en temas de inclusión en los grupos priorizados en nuestra estrategia DEI.
- En alianza con la Fundación Red Empleo con Apoyo “RECA” continuamos el proceso de contratación y acompañamiento a las personas con discapacidad para obtener su certificado de discapacidad.
- Implementamos un nuevo beneficio para las personas con discapacidad de tiempo flexible.
- En el marco del Programa Mujeres Conectadas, movilizamos publicaciones internas con las que se abordaron temas de equidad, empoderamiento femenino y desarrollamos nuestro evento anual de directivas.
- Cerramos nuestro Training de liderazgo femenino, que nos permitió formar líderes que impulsan el talento de las mujeres al interior de la organización, dejando de lado paradigmas.

Medio Ambiente

Banco Falabella, comprometido con el desarrollo sostenible y el respeto al Medio Ambiente, definió la Política Ambiental y de Cambio Climático, la cual contempla cuatro principios transversales:

- Cumplimiento de la legislación y compromisos ambientales

- Mitigación de los impactos ambientales negativos generados por nuestras operaciones.
- Uso racional de los recursos naturales.
- Transparencia en nuestra gestión y desempeño ambiental.

Basados en estos principios, tenemos como propósito ser Net Zero al año 2035 en emisiones controladas. Esto implica reducir al menos un 90% nuestras emisiones de Alcances 1 y 2 respecto del año base 2021. Para el cierre de 2024, se estima una reducción acumulada del 18% y se proyecta un plan inicial de reducción a 2030 del 50%.

Algunas acciones tomadas en 2024 por Banco Falabella para reducir su huella de carbono fueron:

- Elaboración de nuestras tarjetas bancarias en material reciclado – PVC, como solución sostenible en la cadena productiva de extremo a extremo.
- Aprovechamiento de más de siete toneladas de residuos como textiles, tarjetas de PVC, RAAE´s y papel.
- Reducción sostenida desde 2020 en el consumo de energía en nuestros centros de trabajo de al menos el 5%.
- Enriquecimiento forestal mediante la siembra de 675 árboles, mejorando la calidad y biodiversidad ecológica en una Reserva Natural y en la Amazonía, promoviendo y protegiendo la recuperación de suelos degradados del ecosistema de Bosque Seco Montano subhúmedo.
- Educación y concienciación continua a través de campañas de sensibilización, talleres y capacitación a empleados y clientes sobre la importancia de reducir la huella de carbono.

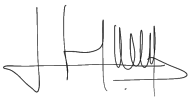
6. ASPECTOS RELEVANTES

Se informa que durante el año 2024, el Banco Falabella no realizó operaciones de mayor importancia de manera directa ni indirecta con Inversiones Falabella de Colombia S.A., salvo las operaciones derivadas de los procesos de capitalización del Banco, ni tomó o dejo de tomar decisiones de importancia, por influencia o en interés de Inversiones Falabella de Colombia S.A. (Controlante), ni ésta tomó o dejó de tomarlas en interés o influencia del Banco Falabella S.A.

A la fecha de este informe, no se presentaron hechos relevantes posteriores al cierre del ejercicio:

Cordial Saludo,

Banco Falabella S.A.



Rodrigo Sabugal
Gerente General

ANEXOS DE INFORMACIÓN - ARTICULO 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 el Banco Falabella 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 del Banco Falabella ascendieron a $12.261 millones de pesos.

Literal b). El valor de los honorarios reconocidos a favor de asesores o consultores fue de $ 16.387 millones.

Dentro del valor antes indicado están los honorarios reconocidos a la Revisoría Fiscal, por valor de $ 882 millones.

Literal c). Para el año 2024 no se realizaron transferencias de dinero y demás bienes a título gratuito, tales como donaciones. La gestión generada para dicho año estuvo en enfocada en Responsabilidad Social Empresarial con un aporte de $90 millones.

Literal d). Los gastos de propaganda y publicidad ascendieron a $ 104.193 millones, de los cuales $ 47.611 millones son gastos de publicidad y $ 56.582 millones correspondientes al programa de fidelización CMR puntos.

Literal e). El Banco posee una cuenta bancaria en el Banco de Bogotá Sucursal Miami, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2024, registró la suma de $106.780 millones, equivalente a USD $24 millones. También, posee una cuenta bancaria en el Banco JP Morgan con un saldo de $35.688 millones, equivalentes a USD$ 8 millones al cierre del 2024.

Al 31 de diciembre de 2024, el Banco registró obligaciones en moneda extranjera y cuentas por pagar con proveedores del exterior, por valor de $142.477 millones, equivalente a USD $32 millones. Cabe anotar que, no se presentan créditos bancarios en moneda extranjera al cierre del 2024.

Literal f). En el año 2024 el Banco no registró inversiones en sociedades nacionales o extranjeras.

20250131 Informe de Gestión 2024 Banco Falabella

Informe de auditoría final 2025-02-12

Fecha de creación:	2025-02-12
Por:	Nicolle Dayana Medina (nicmedina@bancofalabella.com.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAcsU-M3zWavDudqPRoVJQkhEMai-5rskV

Historial

Nicolle Dayana Medina (nicmedina@bancofalabella.com.co) ha creado el documento.
2025-02-12 - 19:09:12 GMT- Dirección IP: 163.116.234.51.

El documento se ha enviado por correo electrónico a rosabugal@bancofalabella.com.co para su firma.
2025-02-12 - 19:12:13 GMT

rosabugal@bancofalabella.com.co ha visualizado el correo electrónico.
2025-02-12 - 19:15:30 GMT- Dirección IP: 8.242.171.82.

El firmante rosabugal@bancofalabella.com.co firmó con el nombre de Rodrigo Sabugal
2025-02-12 - 19:19:44 GMT- Dirección IP: 152.200.211.18.

Rodrigo Sabugal (rosabugal@bancofalabella.com.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2025-02-12 - 19:19:46 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 152.200.211.18.

Documento completado.
2025-02-12 - 19:19:46 GMT