

## INFORME DE LA JUNTA DIRECTIVA

Conforme a las mejores prácticas internacionales de ética y transparencia empresarial y con la finalidad asegurar el cumplimiento normativo sobre la eficiencia y eficacia de las operaciones de las entidades financieras, para garantizar su confiabilidad y salvaguarda de los activos, la Superintendencia Financiera de Colombia implementó a través de la Circular Externa 008 de 2023, cambios significativos en el marco normativo que regula el Sistema de Control Interno en las entidades vigiladas. De acuerdo con la nueva normativa, el Comité de Auditoría será responsable de preparar el informe que la Junta Directiva debe presentar a la Asamblea General de Accionistas en la reunión ordinaria, cumpliendo los criterios previstos por el numeral 4.2.4. del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, los cuales se desglosan a continuación:

### **a. Procedimientos utilizados en la revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno y los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.**

#### **i. Implementación del nuevo Sistema de Control Interno**

Con el fin de concluir la implementación documental de la Circular Externa 008 de 2023, la Junta Directiva con el apoyo del Comité de Auditoría aprobó las políticas para la generación y remisión de informes sobre el Sistema de Control Interno, Evaluaciones y Autoevaluaciones y de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de Auditoría Interna. Así mismo, aprobó el Plan Estratégico de Tecnología e Innovación – PETI, definido con base en cinco programas del Plan Nacional de Desarrollo (2023 – 2026) de inclusión de economía sostenible rural, reconversión hacia la economía verde, desarrollo integral y territorial y el fortalecimiento institucional por el apoyo, como motivadores estratégicos para transformar los servicios que brinda el Banco a sus grupos de interés.

Las políticas estrictamente relacionadas con el Sistema de Control Interno fueron reforzadas, por efecto de la evaluación a la implementación de la Circular Externa 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia. En concreto, se modificó la Política de Gestión Institucional, a efecto de precisar la periodicidad para la generación del informe del grado de madurez del Sistema de Control Interno y complementar la periodicidad con la que se realizan las autoevaluaciones de la Oficina de Auditoría Interna sobre MIPG y estándar de Control Interno FURAG (Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión).

#### **ii. Calificación nivel de madurez del Sistema de Control Interno**

En cuanto a la calificación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno (SCI) del Banco, al corte de noviembre de 2024, alcanzó una calificación de 3.9/5.0 en "Nivel Intermedio1" manteniendo la misma calificación obtenida en el 2023. Los componentes con oportunidades de mejora significativas son: la administración de riesgos y el ambiente de control, principalmente, la desarticulación entre los nuevos procesos y las matrices de riesgo como consecuencia de la migración de los procesos del Banco a la nueva estructura.

#### **iii. Auditoría Interna**

En el segundo semestre de 2024, la doctora Sughey Caicedo Lamprea fue nombrada Auditora Interna del Banco, en propiedad. La nueva Auditora Interna del Banco es profesional en administración de Empresas y Magister en Administración de la Universidad Nacional de Colombia, con 22 años de experiencia profesional en empresas del sector público y privado, liderando la implementación y mejora de sistemas de gestión, asesorías en la gestión de

riesgos, proyectos y emprendimientos, mejoramiento a procesos y funciones de auditoría interna. Se desempeñó como asesora de la Oficina de Control Interno de la Universidad Nacional de Colombia, cargo que ocupó durante los últimos 12 años.

La Auditoría Interna, además de desempeñar actividades independientes y objetivas encauzadas al mejoramiento del Sistema de Control Interno, continuó realizando consultorías de agregado valor ético a las actividades de transaccionalidad interna de funcionarios del Banco, por las que la administración diseñó los correspondientes planes de remediación. Así mismo, reportó al Comité de Auditoría el seguimiento especial a los planes de acción elaborados por observaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, por mandato expreso del ente de vigilancia y supervisión.

A través del Comité de Auditoría se realizó el seguimiento a los hallazgos expuestos por la Oficina de Auditoría Interna, encontrando no conformidades altas, moderadas, bajas y oportunidades de mejora, en relación con el subproceso de canales y tarjetas bancarias, controles generales de la billetera digital "BICO", actividades conexas a la supervisión y gestión documental de los contratos, seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero, entrega del Reporte de Costos Totales, información en la página Web y gestión de PQR. Así mismo, evaluó la gestión en la implementación y sostenibilidad del Sistema de Control Interno de la filial (Fiduagraria S.A.), generando recomendaciones respecto a la gestión de riesgos, gestión en la liquidación de contratos (Programa VISR), ejecución y seguimientos normativos, migración de la información, servicios en la nube y gestión tributaria, entre otros.

#### iv. Revisoría Fiscal

El Comité de Auditoría, también conoció el Plan Anual de Auditorías a realizarse por (EY) en el transcurso del 2024, tras la prórroga de su designación, aprobada por la Asamblea General de Accionistas el 21 de marzo de 2024. Esta auditoría se divide en tres partes, auditoría financiera, tiene por objeto emitir una opinión razonable de los Estados Financieros Separados y Consolidados, notas de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF). La Auditoría de Cumplimiento, necesaria para conceptuar sobre el cumplimiento de leyes y regulaciones, requeridas a la entidad, y la Auditoría de Control Interno, para validar la existencia de medidas adecuadas de control interno, correspondiente a lo requerido por el Decreto 2420 de 2015, mediante la aplicación de las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por su sigla en inglés), en desarrollo de las responsabilidades contenidas en el Artículo 209 del Código de Comercio.

Por otra parte, las diferentes evaluaciones presentadas por el Revisor Fiscal al Comité de Auditoría permitieron conocer los resultados de las evaluaciones en lo concerniente a la visión global de la administración de riesgos SIAR, SAC y SARLAFT, donde se evaluaron 207 aspectos para evidenciar el diseño, controles y efectividad de cada sistema, encontrando (12) no conformidades con nivel de riesgo medio en la administración de los riesgos: operativo (3), SARLAFT (6) y SAC (3). Los aspectos con nivel de riesgo bajo; (3) correspondieron a la administración de los riesgos de liquidez, operacional y el Sistema de Atención del Consumidor Financiero.

Los principales hallazgos sobre el riesgo operativo se debieron a la ausencia de registros en campos obligatorios de la matriz de riesgos y diferencias entre las actividades de control versus el número de procedimientos implementados sobre la gestión financiera y la matriz de riesgos. En la evaluación SARLAFT, se identificaron algunos hallazgos similares a los detectados por la Auditoría Interna, respecto a la extemporaneidad en los reportes a la UIAF, calidad de las bases de datos, vinculación, actualización y monitoreo de clientes PEP. Otros hallazgos reportados por la Revisoría Fiscal tienen que ver con debilidades en la creación de terceros en listas restrictivas y vinculación de clientes de campañas y partidos políticos.

Por otra parte, la evaluación al SAC registró algunas incompletitudes en la transmisión del SmartSupervisión a la

Superintendencia Financiera de Colombia, aplicativo utilizado para recepcionar los PQR gestionados por las entidades vigiladas. En los resultados a las visitas realizadas a las oficinas se verificaron los procesos transversales operados por estas, en lo que respecta al inventario de propiedad y equipo, arqueo de cupos de efectivo, seguridad bancaria, y manejo de la papelería valorada, para un cumplimiento ponderado del 96%. Por ser un proceso tangencial para la operación del Banco, la Revisoría Fiscal efectuó la evaluación a los controles generales de tecnología, para validar la administración de usuarios genéricos y versionamiento de aplicativos utilizados por el Banco.

Así mismo, evaluó la metodología aplicada al indicador de Coeficiente de Fondeo Estable Neto – CFEN, radicación de PQR dentro del Sistema de Atención del Consumidor Financiero, y actualizaciones documentales en aplicación del modelo de las tres líneas. Adicionalmente, efectuó recomendaciones al diseño, implementación y ejecución de los controles al proceso de controles de inversión, Sistema de Control Interno de Tecnología y los procesos transversales aplicados por la red de oficinas. El diseño e implementación de los controles generales de tecnología sobre los sistemas que soportan la operación del Banco fue objeto de algunos hallazgos de nivel medio sobre la administración de usuarios.

Por medio de la evaluación integral al SIAR y SARLAFT, se identificaron varios hallazgos de nivel medio y bajo, en los riesgos de SARM, SARO y SARLAFT. A nivel de la gestión contable y financiera, la revisoría fiscal verificó la implementación y eficacia operativa de controles manuales y automáticos del efectivo y equivalentes, inversiones y derivados, cartera de créditos y su deterioro, comisiones, diferencias de cambio, deterioro IFRS9, reportes financieros, depósitos y obligaciones financieras. Igualmente, evaluó el diseño e implementación de controles manuales de algunas cuentas del Balance, como propiedad, planta y equipo, cuentas por cobrar, activos intangibles, activos y pasivos por derecho de uso, impuestos tanto nacionales como municipales, corriente y diferido, y otros pasivos.

La Revisoría Fiscal examinó la implementación de la Circular Externa 008 de 2023 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, con el fin de continuar con la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales y promover el desarrollo de estructuras de gobierno corporativo robustas en las entidades vigiladas, recomendando ajustar algunas de las políticas concernientes a la remisión de informes, evaluaciones y autoevaluaciones y el Estatuto de Auditoría Interna.

Con relación a los planes de acción que expusieron las áreas frente a cada uno de los hallazgos, el Comité de Auditoría recomendó incluir las acciones correctivas de otras áreas, cuando quiera que en los planes de acción concorra la responsabilidad de estas.

v. Seguimiento a la mejora continua

La asignación de roles bajo la metodología OKR y las capacitaciones sobre la mejora continua, influyeron notablemente en la reducción de los casos creados. El Comité de Auditoría realizó seguimiento a la mejora continua a través de la revisión general de los hallazgos, destacándose reducciones importantes sobre la puesta en punto del CCTV y el fortalecimiento de los controles para la supervisión de los contratos celebrados por el Banco. De otra parte, las distintas sinergias entre la Auditoría Interna y el área de riesgo operativo que permitieron identificar los impactos y problemáticas que venían afectando el relacionamiento y la atención hacia los clientes, principal foco estratégico del Banco en el 2024, que se mantendrá en la estrategia del 2025.

Por nivel de criticidad, el 71% de las no conformidades moderadas, el 68% están en ejecución y sólo el 29% corresponden a no conformidades altas o graves. El estado general de los hallazgos muestra que el 26% están en verificación de la eficacia, el 1% en verificación por la Oficina de Auditoría Interna, el 68% en ejecución y el 5% en definición. El Comité de Auditoría consideró que el apalancamiento de todas estas acciones en los objetivos

de desarrollo sostenible, configuran un primer abordaje a la articulación de la gestión de procesos del Banco.

vi. Informe de la Gestión Disciplinaria

Con arreglo a la Ley 1952 de 2019, por la cual se expidió el Código General Disciplinario, y debido al régimen laboral del Banco Agrario, el Comité de Auditoría recibió un informe general de la gestión de la Oficina de Control Disciplinario Interno, dada su relevancia para el control interno del Banco. Se destacaron entre las principales causas generadoras de faltas disciplinarias, la omisión al cumplimiento de los procedimientos, afectaciones al proceso de operaciones de crédito y faltas relativas a la atención de derechos de petición. Los miembros del Comité fueron enfáticos en reafirmar la posición del Banco de "*cero tolerancia frente a comportamientos que contraríen el derecho disciplinario*" como un criterio orientador de la integridad y actuar de los funcionarios del Banco.

vii. Seguimiento a la gestión de riesgos (no competencia del SIAR)

De acuerdo con los informes trimestrales presentados por el Oficial de Cumplimiento del Banco, la Junta Directiva evaluó cada uno de los elementos del SARLAFT, en cuanto a la inclusión y levantamiento de listas inhibitorias, generación de alertas y ROS, clientes especiales, reportes a la UIAF, FATCA, CRS y operaciones CÓMEX, capacitación, avances trimestrales de los desarrollos tecnológicos, efectuando los respectivos pronunciamientos y recomendaciones sobre la automatización de las listas inhibitorias e implementación de nuevos controles en productos del Banco para evitar la materialización de delitos fuente, optimización del proceso de gestionamiento de alertas generadas en el mes, propender por la integridad de los datos en los reportes FATCA y CRS y mantener el estándar de capacitación a todos los funcionarios del Banco.

Informes de Cumplimiento – Gestión de la Ética – (PNV - Deber de Certificación) y Protección de Datos

Con el fin de contar con un panorama completo de la gestión de riesgos, no financieros, respecto al riesgo legal, reputacional y de seguridad de la información, el Comité de Auditoría realizó seguimiento a la función normativa, gestión de la ética por conflictos de interés, obligaciones del AMV, y la protección de datos.

- Función normativa

La Función de Cumplimiento proviene del Manual Integral de Supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia – MIS y tiene como propósito controlar que las emisiones de normas externas se encuentren debida y oportunamente implementadas en el Banco. Con la construcción de un modelo a la medida del Banco que contemple el cumplimiento normativo tendrá una funcionalidad adicional para poder realizar reporterías a la Superintendencia Financiera de Colombia. Se realizaron pruebas de funcionalidad del módulo de Normograma con lo cual se logrará la culminación de su implementación, a fin de generar un mayor control y trazabilidad de los planes de acción.

Las normas que se encontraban en curso de implementación son: El Decreto 046 de 2024 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, reemplazó en su totalidad el Capítulo II de la Parte II del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, para incluir con carácter enunciativo y no limitativo, las definiciones de conflicto de intereses y actos de competencia con la sociedad, así como, una relación enunciativa y no limitativa de los terceros que podrían entenderse como interpuestas personas. La Carta Circular de febrero de 2024, por la cual, la Superintendencia Financiera de Colombia recordó el deber de consolidar una cultura que promueva el bienestar y la satisfacción de las necesidades de los consumidores financieros y de los titulares de la información, con el fin de garantizar el derecho fundamental de *Habeas Data*. La Circular Externa 004 de 2024 de la Superintendencia Financiera de

Colombia, que tiene como fin, reglamentar las finanzas abiertas y la comercialización de tecnología e infraestructura a terceros de conformidad con el Decreto 1297 de 2022, modificando la Circular Básica Jurídica (CBJ) y la Ley 2345 de 2023, mediante la cual se promueve la unificación de la imagen de las entidades estatales y la austeridad en el gasto, prohibiendo expresamente las marcas de gobierno.

En el 2024 se llevó a cabo la primera semana de "Cumplimiento del BAC" y talleres con expositores nacionales e internacionales, expertos en temas relacionados con el Cumplimiento Normativo, Ética e Integridad y Protección de Datos. El evento contó con una participación de más de 1.000 colaboradores, a través de transmisiones diarias, de las cuales surgieron inquietudes sobre la aplicación del cumplimiento normativo en el ejercicio de sus roles en el Banco. Adicionalmente, se capacitaron 1.564 colaboradores.

- Gestión de la Ética

La unidad de Ética y Conducta llevó a cabo la capacitación en un total 2.447 colaboradores de las 11 vicepresidencias, en temas relacionados con el Código de Ética, ahondando en los conflictos de interés (grados de consanguinidad, afinidad y civil) conductas no permitidas por el Banco, limitaciones para recibir regalos o gratificaciones y el deber de revelación de información. Reconociendo el impacto que puede tener el riesgo de fraude en el Banco y la alineación estratégica para cumplir los objetivos trazados por la entidad, mediante los "Notibancos", se difundió contenido relevante acerca de la importancia de los valores de ética, conducta e integridad.

Con relación a las actividades desarrolladas con miras a profundizar la obligación de los funcionarios de revelar situaciones de potenciales o reales conflictos de interés, en el segundo semestre de 2024 se atendieron consultas sobre el actuar de los funcionarios frente a situaciones particulares presentadas en trámites de productos del Banco, ascensos, nuevos ingresos de funcionarios, parentesco y actividades secundarias, escalando los casos de competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno. Las recomendaciones emitidas por el Gestor de Ética estuvieron encaminadas a proponer mecanismos para facilitar la prevención de los conflictos de interés y exigir el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, alineado con las recomendaciones del área de Talento Humano.

A partir del reconocimiento efectuado mediante la Resolución 1481 de julio de 2024 al Grupo Bicentenario S.A.S. como un Conglomerado Financiero, se identificaron los documentos que deberán ajustarse a las disposiciones relacionadas con los conflictos de interés para los conglomerados financieros. Igualmente, se encuentra en implementación el Programa de Transparencia y Ética Pública (Decreto 1122 de 2024) por el cual se obliga a las entidades del orden nacional a implementar y publicar dicho programa.

La Junta Directiva reconoció su compromiso para la eficiente gestión de integridad del Banco, con el fin de seguir afianzando los valores y principios institucionales, a través de monitoreos al comportamiento financiero de los colaboradores.

- Monitoreo de revelación de información y endeudamiento PNV

La Junta Directiva efectuó el seguimiento al funcionamiento del monitoreo de revelación de información y el modelo de endeudamiento de las Personas Naturales Vinculadas – PNV para el mercado de valores, utilizando la información proporcionada por cada una de ellas, mediante el Formato de Revelación de Información PNV y Administradores, incluidos los miembros de Junta

Directiva.

Las conclusiones del primer reporte demuestran un firme compromiso con la transparencia y la integridad, respecto al manejo financiero, por parte de las PNV. Se presentará un monitoreo continuo para los colaboradores PNV en nivel "alerta". Para los colaboradores PNV en nivel "Crítico" se requerirán aclaraciones y la intervención del jefe inmediato para su monitoreo, enfatizando, en todo caso al buen comportamiento financiero de cara a las mejores prácticas.

Aplicado el modelo de monitoreo de endeudamiento a los PNV (Personas Naturales Vinculadas), se observó una tendencia positiva hacia una mayor participación y transparencia de los miembros de la Junta Directiva, destacándose que, con fundamento en la información revelada y contrastada, no se advirtieron conflictos de interés potenciales pendientes de gestionar de los colaboradores, el Gestor de Ética tampoco recibió información sobre revelación de operaciones de signo contrario realizadas por parte de las PNV del Banco y para lograr la completitud de la información, se enviarán comunicaciones indicando la información que deba corregirse y/o complementarse.

- Deber de certificación AMV

La Junta Directiva recibió el reporte sobre la verificación del "Deber de Certificación" exigido por el AMV, para los funcionarios del Banco que intervengan en el mercado de valores colombiano, acerca de dos casos que se encontraban en proceso de recertificación, pero que no generaron novedades de importancia.

- Protección de Datos

En desarrollo de la función asesora de datos, la Junta Directiva realizó seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de *habeas data* y demás orientaciones en el manejo y tratamiento de datos. Igualmente, las funciones de la Unidad de Protección de Datos permitieron efectuar el análisis a (8) subprocesos relativos a la Atención Entes de Control. A través de capacitaciones, presenciales y virtuales, se abordó la importancia sobre la protección de datos, las diferencias entre proteger y no proteger la información y el fundamento normativo pertinente, como la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 2157 de 2021 y la Circular 002 de 2015. De acuerdo con la función supervisora, en materia de protección de datos, se realizaron monitoreos y vigilancia a las prácticas o usos de datos que llevan a cabo las diferentes áreas del Banco. Adicionalmente, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de los diferentes proponentes del Banco, se integraron los requerimientos de verificación y puntuación a través de la herramienta corporativa de gestión de proveedores, por lo que, al corte del tercer trimestre de 2024 se realizaron evaluaciones de impacto, sin resultados relevantes.

## **b. Actividades relevantes desarrolladas por el Comité.**

### **i. Preparación información financiera y contable**

El Comité de Auditoría revisó la preparación financiera y contable de los Estados Financieros Separados y Consolidados al 31 de diciembre de 2023, y el proyecto de distribución de utilidades, para aprobación de la Asamblea General de Accionistas, previa recomendación de la Junta Directiva. Así mismo, recomendó la prórroga al contrato suscrito con el revisor fiscal (Ernst & Young Audit S.A.S.) para auditar el periodo 2024 – 2025 y los informes de gestión y sostenibilidad, del Comité de Auditoría, Gobierno Corporativo y situación de control de la

vigencia 2023, acogidos por la Junta Directiva y posteriormente presentados a la Asamblea General de Accionistas de la Entidad.

ii. Modificaciones o actualizaciones a políticas y procedimientos

En aras de velar por los valores institucionales y trazar directrices que contribuyan al logro de los objetivos del Banco, y de conformidad con los lineamientos del Código de Integridad adoptado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Comité de Auditoría estudió y recomendó a la Junta Directiva aprobar algunas modificaciones al Código de Ética y Conducta para fortalecer los compromisos éticos con la integridad y la transparencia para todos los Grupos de Interés, y disposiciones relacionadas con los Conflictos de Interés, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) y el Decreto 046 de 2024. Frente a las Operaciones del Mercado de Valores se actualizó el deber de la gestión preventiva y de información, por parte de las Personas Naturales Vinculadas (PNV). Igualmente, se incluyó la posibilidad de realizar seguimientos adicionales y se agregaron disposiciones relativas a los conflictos de interés en el mercado y abusos de este. Así mismo, se fortalecieron las acciones de protección al denunciante frente a posibles represalias y las consecuencias de denunciar falsamente dentro del marco legal aplicable, así como, la caracterización sobre el recibimiento de gratificaciones o regalos. En el régimen de las infracciones y de sanciones al Código, se definieron las instancias internas para el efecto y se incluyó la Metodología de Riesgos Ética, siguiendo las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia al respecto.

De otro lado, producto de las recomendaciones realizadas por la Revisoría Fiscal, la Junta Directiva aprobó las modificaciones al Estatuto de Auditoría Interna, en cuanto a los controles generales de actualización periódica para el mejoramiento continuo, de acuerdo con las actividades desarrolladas, la normatividad vigente y las mejores prácticas de auditoría. En este sentido, se incorporaron las funciones previstas por el numeral 4.5 del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, respecto a establecer mecanismos de seguridad de la información, evaluar las actividades tercerizadas y dar opinión sobre investigaciones, cuando se solicite en asuntos relacionados con posibles conflictos de interés.

La Junta Directiva aprobó la actualización de la Política de Protección de Datos del Banco en el sentido de incorporar los requisitos para la vinculación de Terceros Receptores de Datos – TRD en finanzas abiertas para ser evaluados por la Unidad de Protección de Datos, así como, incluir finalidades adicionales para adecuarse a las nuevas tecnologías, usos y prácticas, con el objeto de realizar la identificación, validación y reconocimiento de identidad, verificación de información relacionada con los activos, bienes, derechos u obligaciones de los consumidores financieros, realización de visitas en domicilio y/o lugar de trabajo para el control de inversión, gestión de cartera y actualización de datos, entre otras, al igual que, el tratamiento de datos sensibles que están siendo objeto de política pública por parte del Gobierno Nacional.

Igualmente, aprobó algunas modificaciones a la Política SARLAFT y documentos asociados, con el fin de implementar medidas más estrictas para el control de clientes, contrapartes o corresponsales con los que se realizan operaciones internacionales. Así como, directrices para las operaciones en moneda extranjera realizadas con bancos corresponsales extranjeros y los requisitos para operar en moneda extranjera. Las modificaciones igualmente impactaron los procedimientos de revelación y monitoreo de los PNV (Personas Naturales Vinculadas) y procedimiento de listas inhibitorias.

Así mismo, se aprobaron las modificaciones al Reglamento del Comité de Contratación de Abogados Externos, instancia encargada de la contratación de abogados para ejercer la defensa judicial del Banco, prestar asesoría jurídica y servicios de consultoría. Las modificaciones consistieron en actualizar los cargos de los miembros y asistentes del Comité, de acuerdo con la estructura actual. Así mismo, se eliminó cualquier asunto relacionado con la transacción, pues compete a otro comité interno, se incluyeron todas las especialidades del derecho, por

tratarse de un proceso centralizado.

iii. Informe del Defensor del Consumidor Financiero

La Junta Directiva conoció del informe preparado por el Defensor del Consumidor Financiero de la gestión desarrollada en el primer semestre de 2024, que comprende la recepción y atención de 436 quejas y 169 consultas. Identificados los principales motivos de queja de los consumidores, el Defensor del Consumidor Financiero entregó a la administración las recomendaciones que contribuirán a la atención y trato justo de los consumidores financieros. De este modo; 98 quejas se debieron a la revisión y/o liquidación de productos; 98 por la no resolución de los PQR (no están de acuerdo en la forma como se respondieron los PQR); 84 por el reporte injustificado a las centrales de riesgo; 42 por el no reconocimiento o repudio de transacciones; 31 por obstáculos al intentar acceder a información de sus productos o servicios y 18 por inconformidades en procesos relacionados con embargos.

iv. Seguimiento al SAC

La Junta Directiva recibió y se pronunció sobre el informe SAC, recomendando a la administración incrementar las alternativas de respuesta a los consumidores financieros, dentro del término inicial y con relación a las acciones para contener las quejas más recurrentes, solicitaron propender por implementar medidas de carácter preventivo para evitar la generación de PQR. También, consideraron que el Programa de Educación Financiera es una buena oportunidad para brindar orientaciones generales a los consumidores financieros sobre el procedimiento a seguir en caso de presentarse situaciones relacionadas con las quejas más reiterativas en las regiones que concentren el mayor número de tipologías.

v. Seguimiento a la Gestión de Infraestructura

Por iniciativa del Comité de Auditoría, se efectuó seguimiento al Modelo de Gestión de Infraestructura integrado por la gestión inmobiliaria, traslados, remodelaciones y aperturas de oficinas, aires acondicionados, plantas eléctricas, mantenimientos correctivos y preventivos, cambio de imagen corporativa y experiencia del cliente. Frente a los resultados presentados en el 2024, el Comité estuvo conforme con el avance de la gestión desarrollada y el nivel de estabilidad para permitirle al Banco operar sin interrupciones significativas.

vi. Informe de Ciberseguridad y Análisis de los Sistemas de Información

Conforme a la función establecida por el numeral 3.2.3 del Capítulo V, Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, La Junta Directiva estuvo al tanto de la gestión de ciberseguridad aplicada por el Banco, llevando para el efecto a cabo ejercicios simulación de ataques cibernéticos, por el equipo de *Red Team*, fortalecimientos al proceso de vulnerabilidades bajo la metodología *Security Score Card* de la Superintendencia Financiera de Colombia, seguimiento a los indicadores de compromiso y las vulnerabilidades, fortalecimientos al proceso de monitoreo, utilización de herramientas por amenazas internas e implementación de monitoreos y de *Forwarding* de correos y correos sospechosos.

En cumplimiento a lo dispuesto por el numeral 4.4.4.2. del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, el Comité de Auditoría conoció los resultados del análisis sobre el funcionamiento de los sistemas de información para garantizar la confiabilidad e integridad de los datos, herramientas utilizadas y las operaciones de productos del activo y del pasivo, más otros aplicativos que sustentan los procesos internos.

vii. Seguimiento al Programa VISR

El Programa VISR se desarrolla en el marco de la Política de Vivienda Nacional de Interés Social Rural, como un

instrumento que le permite al Gobierno generar un aporte en recursos no reembolsables, para que las familias rurales puedan acceder a la construcción de vivienda nueva o mejoramientos a la misma. De una base de 37.297 subsidios otorgados por el Banco; 12.316 subsidios de las vigencias (2000 -2010) presentan diferentes grados de ejecución (0% a 90%) según los informes de interventoría generados hasta el año 2019. Sin embargo, debido al tiempo transcurrido, las condiciones de modificación de los núcleos familiares y de las propias viviendas, hicieron necesaria una revisión, por parte del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en el marco de lo dispuesto en el artículo 295 del Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026.

En relación con el saldo de SFVISR no materializados del periodo (2011-2017) y en atención al estado de los contratos con las gerencias integrales, se identificaron dos grupos. El primer grupo se compone de 15.631 subsidios que se encuentran incluidos en varios contratos con plazos de ejecución vencidos, contra los que se adelantan los correspondientes procesos por incumplimiento de las entidades operadoras o se encuentran en proceso de liquidación. En cuanto al segundo grupo, se identificaron 9.360 SFVISR incluidos en 16 contratos con las gerencias integrales de 10 entidades operadoras; de este grupo; 1.341 SFVISR están en condiciones de ser ejecutados.

Debido a la transición del Programa VISR, el Comité de Auditoría continuará con el seguimiento a su y gestiones correspondientes para llevar a cabo el cierre financiero de los subsidios a los beneficiarios viabilizados y a sectores priorizados de la población rural.

**c. Deficiencias materiales detectadas, recomendaciones formuladas y medidas adoptadas, con énfasis en las que afecten los estados financieros y el informe de gestión y sostenibilidad del banco.**

En la vigencia de 2024 no se presentaron deficiencias de control materiales o recomendaciones que pudieran afectar los Estados Financieros del Banco Agrario y los hechos plasmados en el informe de Gestión y Sostenibilidad del mismo corte.

**d. Observaciones y hallazgos formulados por los órganos de control en los informes de visita y las sanciones impuestas a la entidad.**

La Contraloría General de la República realizó su visita regular efectuada entre febrero de 2024 a junio de 2024, con el objetivo de comprobar que las operaciones financieras y económicas del Banco se llevaron a cabo de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría para las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) y las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), así como otros procedimientos aplicables. La Contraloría General de la República declaró el fenecimiento de la cuenta fiscal de la vigencia 2023, con fundamento en la opinión contable y presupuestal. En cuanto al diseño de los controles implementados por la entidad fue calificado como "adecuado"; y la evaluación a la efectividad del control interno financiero, obtuvo un puntaje de 1.5, para una opinión "eficiente" y "razonable" frente a la ejecución presupuestal del Banco, por los cuales estableció 9 hallazgos Administrativos frente a los cuales las diferentes áreas de operaciones, Banca agropecuaria, Crédito, Riesgos y Financiera elaboraron los correspondientes planes de mejoramiento. Los hallazgos estuvieron relacionados con la presentación de homologación en el reporte de saldos y movimientos a la Contaduría, actualización de la normativa interna derivada de la implementación del SIAR, verificación de algunos requisitos en operaciones de crédito desde su originación hasta la etapa de desembolso, algunas deficiencias en los controles de inversión y, debilidades en la validación de información y calidad de los sistemas de información.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera de Colombia en la visita "In situ" identificó 27 mejoras, por las cuales se crearon 7 casos para las áreas de Riesgos, Operaciones, Banca Agropecuaria y Secretaría General,

respecto a la clasificación de las operaciones de crédito, trato justo al consumidor financiero para el suministro de información correcta, por parte de la fuerza comercial en toda la etapa de los créditos y el nombramiento en propiedad del Auditor Interno.

**e. Evaluación realizada a la gestión de la Auditoría Interna, alcance del trabajo desarrollado, independencia de la función y recursos asignados**

En la última sesión del 2024, el Comité de Auditoría aprobó el Plan Anual de Auditorías a desarrollarse en el 2025, fundamentado en la gestión de riesgos con el objeto de evaluar de manera integral los riesgos inherentes al desarrollo del negocio y logro de los objetivos del Banco, el cumplimiento normativo y regulatorio, y requerimientos de los entes de control. Para la elaboración del Plan Anual de Auditorías, se recurrió a una Matriz de Priorización construida con variables cualitativas y cuantitativas, con el fin de identificar las unidades de auditoría dentro del universo auditable. La Oficina de Auditoría Interna cuenta con el recurso humano, operativo y logístico para garantizar el nivel de cobertura sobre el universo auditable.

Como una medida de salvaguarda y de cara a la nueva función que estableció la Circular Externa 008 de 2023, respecto de dar su opinión en las investigaciones que adelante el Banco en asuntos relacionados con conflictos de interés, en caso de ser requerida, se está evaluando su alcance en aras de preservar el principio fundamental de independencia en la labor de auditoría.

La Junta Directiva hace constar que los temas tratados en el presente informe contaron con la revisión previa del Comité de Auditoría, en su función de apoyar la supervisión del Sistema de Control Interno del Banco, salvo aquellos en los que decidió realizar un seguimiento proactivo y cercano, para garantizar la implementación de acciones mitigantes frente a situaciones que pudieran representar un riesgo para el Banco y las asignadas por la Circular Externa 008 de 2023 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Atentamente,

**DIEGO ALEJANDRO GUEVARA CASTAÑEDA**  
**Presidente de la Junta Directiva**