Acciones & Valores
Desde 1959

65 AÑOS
¡sí es posible!

2024

INFORME DE GESTIÓN

A nuestros accionistas

El año 2024 nos presentó un panorama global desafiante, marcado por tensiones geopolíticas y una incertidumbre económica persistente. Conflictos internacionales, disrupciones en las cadenas de suministro y una inflación global, fueron algunos de los factores que impactaron los mercados y exigieron una adaptación constante.

En Colombia, el 2024 no fue ajeno a esta dinámica. Los debates sobre reformas económicas y sociales, junto con la volatilidad de los precios de las materias primas, generaron un ambiente de cautela en los inversionistas. Sin embargo, en Acciones y Valores, hemos sabido navegar en este entorno complejo, manteniendo nuestro compromiso con el crecimiento del mercado de capitales colombiano y la democratización del acceso a él.

A pesar de los desafíos, hemos logrado resultados financieros sólidos en 2024. Esto es un testimonio de la resiliencia de nuestro equipo, la confianza de nuestros clientes y la solidez de nuestra estrategia. Hemos fortalecido nuestros procesos internos, adoptado prácticas de vanguardia en gestión de riesgos y promovido una cultura de innovación que nos permite anticipar y responder a los cambios del mercado.

En Acciones y Valores, estamos convencidos de que la transformación digital es la clave para seguir siendo relevantes y competitivos en el futuro. Hemos invertido fuertemente en tecnología de punta para mejorar nuestros canales de inversión digitales, desarrollar nuevas herramientas de análisis.

Gracias a estas inversiones, nuestros clientes pueden acceder a información y servicios de manera más ágil, personalizada y eficiente. Estamos democratizando el acceso al mercado de capitales, permitiendo que cada vez más personas puedan invertir y hacer crecer sus ahorros.

Finalmente, quiero expresar mi profundo agradecimiento a nuestros colaboradores, aliados y accionistas por su dedicación y confianza. Su apoyo es fundamental para nuestro éxito.

En Acciones y Valores, seguiremos trabajando con pasión y compromiso para construir un futuro mejor para nuestros clientes, nuestros colaboradores y Colombia.

Rafael Aparicio
Gerente General

1

INVESTIGACIONES ECONÓMICAS

Crecimiento económico global y política monetaria

El crecimiento global en 2024 se situó en torno al 3.1%, evidenciando una desaceleración respecto a años anteriores debido a la persistencia de condiciones financieras restrictivas, tensiones geopolíticas y los rezagos de la pandemia en algunas economías. En Estados Unidos, la economía demostró resiliencia gracias al consumo interno y la fortaleza del mercado laboral, aunque la política monetaria restrictiva de la Reserva Federal (Fed) empezó a desacelerar la inversión y el crédito. Se espera que el PIB cierre en 2.6%, con riesgos de desaceleración en la segunda mitad del año debido a la restricción crediticia. La inflación se redujo gradualmente hasta 2.2%, pero la subyacente aún persiste sobre la meta de la Fed. En la Eurozona, el crecimiento fue más débil, con una expansión estimada en sólo 0.7%, afectada por la caída de la demanda externa y las políticas restrictivas del Banco Central Europeo (BCE). Japón mostró un repunte modesto de 1.2%, aunque persisten dudas sobre la sostenibilidad del crecimiento ante la volatilidad del yen y las incertidumbres en política monetaria. China, por su parte, registró un crecimiento de 4.6%-4.8%, por debajo de su meta oficial, debido a la debilidad del sector inmobiliario y la baja confianza del consumidor. En América Latina, el crecimiento fue de 2.0%, afectado por ajustes fiscales y la dependencia de materias primas.

Para 2025, se espera que la política monetaria en las principales economías adopte un tono más flexible. La Fed ha indicado la posibilidad de tres recortes de tasas que llevarían la tasa de referencia a un rango de 3.0%-3.25% si la inflación sigue moderándose. En la Eurozona, el BCE podría reducir su tasa de depósitos al 2.0% en caso de una desaceleración pronunciada. China enfrenta un panorama desafiante, con una proyección de crecimiento de 4.3%-4.5%, dependiendo de la efectividad de sus estímulos fiscales y monetarios. En América Latina, el crecimiento podría recuperarse hasta el 2.5%, con recortes de tasas que impulsarían el crédito y la inversión. Sin embargo, los riesgos persisten, especialmente por la volatilidad en los mercados energéticos, tensiones comerciales entre EE.UU. y China, y el impacto de fenómenos climáticos sobre la producción agrícola y energética.

Mercados financieros y expectativas de inversión

Los mercados financieros experimentaron una elevada volatilidad en 2024, marcada por la incertidumbre en torno a la política monetaria, los riesgos fiscales en EE.UU. y la evolución de la inflación. En renta fija, los bonos del Tesoro estadounidense alcanzaron rendimientos de hasta 4.76%, reflejando la persistencia de presiones inflacionarias y la incertidumbre sobre la política de tasas de la Fed. En Europa, los bonos soberanos mantuvieron primas de riesgo elevadas, especialmente en países con altos niveles de endeudamiento como Italia y España. En renta variable, el S&P 500 mostró un desempeño positivo impulsado por el sector tecnológico, aunque con riesgos de sobrevaloración que llevaron a una mayor diversificación hacia activos en mercados emergentes. En América Latina, el MSCI Colcap en Colombia mostró un desempeño mixto, afectado por incertidumbre fiscal y menor liquidez.

El panorama para 2025 dependerá en gran medida de la trayectoria de las tasas de interés y la evolución de los mercados emergentes. Se espera que los rendimientos de los bonos disminuyan a medida que la Fed avance con los recortes de tasas, lo que podría generar oportunidades en renta fija, especialmente en bonos de mediano plazo. En renta variable, EE.UU. seguirá siendo un mercado atractivo, pero con mayor volatilidad debido a las elecciones presidenciales y los desafíos fiscales. En divisas, el dólar podría debilitarse frente a monedas emergentes si la Fed adopta una postura más dovish. El euro y el yen podrían fortalecerse si el BCE y el Banco de Japón implementan ajustes en sus políticas monetarias. En América Latina, el entorno de menor costo financiero podría impulsar los mercados de capitales, aunque la confianza del inversionista dependerá de la estabilidad fiscal y política en cada país.

Riesgos geopolíticos y escenario electoral en EE.UU.

El contexto geopolítico fue uno de los principales factores de incertidumbre en 2024, con conflictos en Medio Oriente, tensiones en Europa del Este y un creciente riesgo de fragmentación comercial entre EE.UU. y China. En EE.UU., las elecciones presidenciales polarizaron el debate económico, con Kamala Harris y Donald Trump proponiendo políticas fiscales y comerciales divergentes. Mientras Harris se enfocó en una política fiscal más equilibrada, Trump propuso mayores recortes de impuestos y aranceles adicionales, lo que podría aumentar el déficit fiscal y la inflación en el mediano plazo.

El resultado electoral en EE.UU. será determinante para la economía global en 2025. Una administración de Harris mantendría la estabilidad en las relaciones comerciales y un enfoque más conservador en política fiscal. En cambio, una victoria de Trump podría generar volatilidad en los mercados financieros debido a su agenda proteccionista y su postura frente a la Reserva Federal. Además, se espera que China y EE.UU. continúen con disputas comerciales, lo que afectará las inversiones en manufactura y tecnología.

Materias primas y energía

Los precios del petróleo fluctúan entre USD 69 y USD 81 por barril en 2024, con una presión a la baja debido a la desaceleración de la demanda en China y un impulso ocasional por recortes de producción de la OPEP+. En el sector energético, Colombia enfrentó una creciente brecha entre oferta y demanda de gas, lo que aumentó la necesidad de importaciones. En metales preciosos, el oro se consolidó como activo refugio, alcanzando niveles récord ante la incertidumbre global.

Se espera que el petróleo se mantenga en un rango de USD 74-76 por barril, con el equilibrio entre recortes de oferta y menor demanda global. El sector energético en América Latina enfrentará desafíos estructurales, con necesidad de mayor inversión en energías renovables.

El oro seguirá siendo un activo atractivo, con proyecciones de USD 2,800 por onza debido a la flexibilización monetaria y los riesgos geopolíticos.

Panorama de Colombia

El crecimiento en Colombia habría alcanzado el 1,8% en 2024 impulsado por el consumo y el sector primario. La inflación cerraría en 5.2%, mientras que el déficit fiscal se ampliará 6.8% del PIB más alto que el 5,6% esperado en el MFMP. La inversión extranjera se mantuvo estable, aunque con incertidumbre por la estabilidad fiscal.

Para 2025, se espera un crecimiento del 2,8%, con una inflación limitando la convergencia al rango meta a 4,4%. Se anticipa una reducción de tasas del Banco de la República a 7.0%-7,5%, lo que facilitará la recuperación del crédito y la inversión. Sin embargo, la estabilidad fiscal será clave para mantener la confianza de los inversionistas.

TES en Colombia: dinámica en 2024 y perspectivas para 2025

Durante 2024, el mercado de **TES (Títulos de Deuda Pública de Colombia)** enfrentó un entorno de volatilidad significativa, influenciado por la política monetaria del Banco de la República, la incertidumbre fiscal y los movimientos de tasas en los mercados globales. Con una inflación en descenso, pero aún por encima de la meta del 3%, el BanRep optó por un enfoque gradual en la reducción de tasas, lo que impactó el rendimiento de los TES a lo largo del año. Los TES con vencimiento a 10 años cerraron el año con rendimientos cercanos al **11%**, reflejando las preocupaciones del mercado sobre la estabilidad fiscal del país. El déficit fiscal, que se amplió a 5.6% del PIB, generó dudas sobre la sostenibilidad de la deuda en el mediano plazo, afectando la curva de rendimientos. Además, la reducción del apetito por riesgo en mercados emergentes debido a la incertidumbre global llevó a una mayor prima de riesgo en los TES de largo plazo, mientras que los de corto plazo se beneficiaron de la reducción progresiva de tasas.

Se espera que el **Banco de la República continúe con su ciclo de reducción de tasas**, llevándolas a un rango de **7.0% - 7,5%**, lo que debería traducirse en una caída en los rendimientos de los TES, especialmente en la parte corta y media de la curva. No obstante, el mercado sigue atento a los riesgos fiscales y a la evolución del déficit, que podría superar el **6,8% del PIB en 2025** si no se implementan ajustes adicionales en el gasto público. La sostenibilidad fiscal será

clave para determinar el desempeño de los TES, ya que un mayor desbalance en las cuentas públicas podría generar presiones al alza en los rendimientos. La demanda por TES también dependerá del apetito de los inversionistas extranjeros, que en 2024 representaron cerca del **25% de la tenencia de estos títulos**. Si la confianza en la estabilidad macroeconómica mejora, podríamos ver una compresión en los spreads y una **recuperación de precios en los TES de mediano y largo plazo**.

Acciones en Colombia: Desempeño en 2024 y perspectivas 2025

El mercado accionario colombiano mostró un comportamiento mixto en 2024, con el índice **MSCI Colcap** registrando un desempeño positivo en la primera mitad del año, impulsado por un entorno de tasas de interés más bajas y una mejora en la confianza del inversionista. Sin embargo, la segunda mitad del año estuvo marcada por una mayor volatilidad, derivada de la incertidumbre fiscal y la baja liquidez del mercado local. Sectores como el financiero y el de consumo masivo mostraron un crecimiento sólido, mientras que las empresas del sector energético y de construcción enfrentaron desafíos debido a la incertidumbre regulatoria y la desaceleración económica. **Bancolombia y Ecopetrol** fueron las acciones con mayor volumen de negociación, reflejando el peso que estos sectores tienen en el mercado bursátil colombiano.

Perspectivas para 2025: Se espera que el mercado accionario colombiano se beneficie de la reducción de tasas y de una mayor estabilidad macroeconómica, lo que podría impulsar el apetito por renta variable. Sin embargo, la incertidumbre fiscal sigue siendo un factor clave, y los inversionistas estarán atentos a cualquier anuncio del gobierno sobre ajustes en el gasto y nuevas medidas tributarias. Sectores como el financiero y el de infraestructura podrían beneficiarse de un mayor acceso al crédito y de proyectos de inversión pública, mientras que el sector energético dependerá de la evolución de los precios internacionales del petróleo y de la política gubernamental en materia de hidrocarburos. Se espera que el **MSCI Colcap** pueda recuperar parte del terreno perdido en 2024, pero su desempeño estará condicionado por la evolución de la confianza inversionista y la estabilidad de la política económica.

Western Union | Acciones & Valores Desde 1959 | 65 Años ¡Sí es posible!

Peso Colombiano (COP): Comportamiento en 2024 y perspectivas para 2025

El peso colombiano mostró una **volatilidad significativa en 2024**, con un rango de negociación que fluctuó entre **3,800 y 4,200 COP/USD**, influenciado por factores tanto externos como internos. A nivel global, la fortaleza del dólar, impulsada por la política monetaria restrictiva de la Fed, generó presiones devaluacionistas en la mayoría de las monedas emergentes, incluido el COP. A nivel local, la incertidumbre fiscal, el déficit en cuenta corriente (estimado en **2.7% del PIB**) y la percepción de riesgo país jugaron un papel clave en la volatilidad cambiaria. Sin embargo, el incremento en los precios del petróleo en ciertos momentos del año brindó soporte a la moneda, permitiéndole cerrar el año cerca de **3,950 COP/USD**. Además, las expectativas de recortes en las tasas de interés en EE.UU. y la reducción del diferencial de tasas entre el BanRep y la Fed también contribuyeron a estabilizar el tipo de cambio.

Perspectivas para 2025: Se prevé que el **COP experimente una apreciación moderada** si la Fed avanza con su ciclo de recortes de tasas y si el BanRep logra consolidar la estabilidad macroeconómica. El peso colombiano podría cerrar el año en un rango entre **3,800 y 4,000 COP/USD**, siempre y cuando el entorno fiscal no deteriore la percepción de riesgo país. Sin embargo, existen riesgos importantes, incluyendo la evolución de los precios del petróleo, el comportamiento del déficit fiscal y las condiciones de liquidez global. La política monetaria del BanRep será clave en la estabilidad del peso, y una reducción agresiva de tasas podría generar presiones devaluacionistas si el diferencial con la Fed se reduce demasiado. Adicionalmente, las elecciones en EE.UU. y su impacto en la aversión al riesgo serán determinantes en el comportamiento de la moneda. En general, el **COP seguirá expuesto a factores externos, pero podría beneficiarse de una mejor dinámica de inversión y un menor costo financiero en 2025**.

2

EVOLUCIÓN
DEL NEGOCIO

Mercado bursátil

El año 2024 ha sido un período de importantes logros y consolidación de estrategias para el área de Mercado Bursátil, marcando un nuevo hito en la historia de la firma. A pesar de que el 2023 se destacó como un año récord en ingresos, en 2024 se superó esa marca, consolidando un crecimiento sostenido y reforzando la solidez financiera.

Resultados Financieros

Los resultados financieros del año 2024 reflejan el impacto positivo de la estrategia enfocada en la diversificación de ingresos y el fortalecimiento de la oferta de servicios a través de canales digitales. El área de Mercado Bursátil logró un crecimiento del 6% en comparación con el año anterior, con un cumplimiento del 105% en el presupuesto de ingresos totales, superando los $68 mil millones. Este logro se sustenta en el compromiso del equipo y en la confianza depositada por los clientes. El margen operacional creció un 4%, con un cumplimiento del presupuesto del 102%. El resultado antes de impuestos fue de más de 14 mil millones, cumpliendo el presupuesto al 105%.

Unidades de Negocio

Las tres unidades de negocio que conforman el área de Mercado Bursátil - Posición Propia, Institucional y Distribución - han contribuido significativamente a este éxito. Los ingresos generados por las unidades que atienden a terceros representaron más del 66% de los ingresos totales del área, lo que demuestra la importancia de la estrategia de diversificación y la solidez de las relaciones con los clientes. Es importante destacar el aporte del área de Posición Propia, que logró ingresos importantes en Renta Fija y Divisas, contribuyendo al resultado global del área.

Productos y Servicios

Fondos de Inversión:

En 2024, se alcanzó un máximo histórico en la administración de activos en fondos de inversión colectiva, con un valor de $876 mil millones en septiembre. Este logro es el resultado de una estrategia enfocada en la innovación, la diversificación y la atención a las necesidades de los clientes. Los principales factores que contribuyeron a este éxito son:

- **Fondo Vista:** Se continuó consolidando este fondo, que pasó de $416 mil millones a $567 mil millones administrados, gracias a la confianza

de los clientes y a la gestión eficiente del equipo. Destacamos también la creación de una comisión clase B, enfocada en clientes institucionales.

- **FIC Acciones Dinámico:** El desarrollo de APIs y la distribución a través de canales digitales permitieron aumentar significativamente los activos administrados, pasando de $4 mil millones a más de $12 mil millones.

- **FIC ETF 500 Acciones US:** Este nuevo fondo, lanzado en 2024, ha tenido una excelente acogida en el mercado, alcanzando más de $31 mil millones administrados.
- **Fondos Accicuentas:** La distribución de estos fondos a través de canales digitales ha sido un factor clave para su crecimiento, pasando de $33 mil millones a $87 mil millones al cierre de 2024.

Calificación de Fitch:

Acciones y Valores obtuvo la confirmación de la calificación 'Fuerte (col)' con Perspectiva Estable como administrador de inversiones. Esta calificación, otorgada por la prestigiosa agencia Fitch Ratings, refleja la solidez del proceso de inversión, la calidad del equipo y la eficiencia de las herramientas de gestión. Fitch destacó el robusto proceso de inversión, las mejoras constantes en las herramientas para la toma de decisiones, el flujo de trabajo del front al back office, los desarrollos tecnológicos y la oferta digital.

Corresponsalía:

El desarrollo de los contratos de corresponsalía internacional con EFG y LarrainVial ha sido una estrategia exitosa, generando ingresos por $1,100 millones, lo que representa un crecimiento del 21% en comparación con el año anterior y un cumplimiento del 119% del presupuesto establecido.

Divisas:

Si bien los ingresos en Divisas con terceros decrecieron un 24,88% debido a la ausencia de negocios con clientes pasarelas de pago, se está implementando una estrategia enfocada en la recuperación y el crecimiento a través de la adquisición de nuevos clientes, especialmente personas jurídicas, importadores y exportadores. A pesar de este desafío, se logró un cumplimiento del 82.18% del presupuesto, lo que demuestra la resiliencia del equipo y la capacidad de adaptación a las condiciones del mercado.

Cash Management:

El servicio de convenios (recaudo) tuvo un crecimiento del 4% con un resultado de $1,051 millones. El fortalecimiento de los canales digitales como AcciPay y Accival Connect ha permitido diversificar los ingresos y llegar a nuevos clientes de consumo masivo. En particular, Accival Connect ha sido clave para adquirir nuevos clientes de consumo masivo y recuperar el terreno perdido con las dinámicas de menor consumo de los clientes de este producto. Para el 2025, se prevé un mayor crecimiento con estos

clientes, consolidando la posición en el mercado de Cash Management.

Distribución Digital - Alianza con Trii:

La alianza con Trii ha sido un pilar fundamental en la estrategia de distribución digital, permitiendo llegar a un público más amplio y democratizar el acceso a los mercados financieros. En 2024, se fortaleció esta alianza a través de la integración con Nequi, lo que permitió que los usuarios de Nequi puedan, desde su app, abrir y crear una cuenta en Trii para invertir. Esta integración ha ampliado significativamente el alcance y ha facilitado el acceso a la inversión para un nuevo segmento de clientes.

Además, se participó activamente en el listado de diferentes activos al Mercado Global Colombiano, tales como Nvidia o el ETF Ibit de Blackrock, aumentando las opciones de inversión para los inversionistas en esta plataforma.

Hoy en día, se tienen más de 500 mil millones en activos bajo administración en la alianza con Trii, representando casi el 25% del total de AUM de la firma.

Los resultados de la alianza con Trii en 2024 son altamente satisfactorios:

- **Fondos - Trii:** El presupuesto de Fondos distribuidos a través de Trii se superó en un 224.89%, alcanzando un total de $1,236,915,000. Este resultado demuestra la efectividad de la plataforma Trii como canal de distribución para los Fondos de Inversión Colectiva.

- **Renta Variable - Trii:** En cuanto al negocio de compra y venta de acciones a través de Trii, el presupuesto se superó en un 145.09%, llegando a un total de $4,062,579,000. Este logro resalta la creciente adopción de la plataforma Trii por parte de los inversionistas y la consolidación de Acciones y Valores como un actor clave en el mercado de valores digital.

Fortalecimiento de la Estrategia Digital:

En 2024, se continuó con la transformación digital, con el objetivo de ofrecer a los clientes una experiencia superior y consolidar la posición como líderes en innovación. Las principales iniciativas implementadas este año son:

- **Nuevo portal web transaccional:** A corte del 31 de diciembre, 20,744 personas se registraron en este portal que facilita la autogestión de los clientes, permitiéndoles realizar operaciones de forma rápida, segura y eficiente. El portal ofrece una amplia gama de servicios, como consulta de saldos, generación de pagos, descarga de extractos y certificados tributarios, abono del giro WU en cuenta bancaria y envíos online WU.
- **Vinculación Digital:** En 2024, se optimizó la experiencia de usuario en el proceso de vinculación digital, mejorando la operatividad, funcionalidades y fortaleciendo la conectividad con plataformas tecnológicas.
- **Expansión de alianzas digitales:** Se integraron las soluciones con aliados estratégicos para mejorar la distribución masiva de productos, ampliando el alcance y ofreciendo a los clientes una mayor variedad de opciones.

- **DataLake:** Se profundizó en el análisis de datos, obteniendo una comprensión más detallada del comportamiento de los clientes y sus inversiones. Esto ha permitido fortalecer la toma de decisiones estratégicas, identificar nuevas oportunidades de crecimiento y optimizar la operación.

El 2024 ha sido un año de grandes logros para el área de Mercado Bursátil, con avances significativos en la digitalización, diversificación de ingresos y crecimiento continuo. Los resultados obtenidos reflejan la eficiencia de la estrategia, el compromiso del equipo y la confianza de los clientes. El área de Mercado Bursátil está preparada para afrontar los desafíos del 2025, consolidando su posición como líder en el mercado bursátil colombiano.

Mercado masivo

De acuerdo con el informe del Banco Interamericano de Desarrollo, En 2024, las remesas recibidas en ALC continuaron la senda de crecimiento que se observó desde hace casi dos décadas. Sin embargo, la velocidad a la que crecen ha venido disminuyendo de forma constante durante los últimos cuatro años, pronosticando que al cierre de 2024 lleguen a crecer a una tasa del 5,0% respecto a lo observado el año previo, la cual constituye la tasa de crecimiento anual más baja de los últimos diez años, y que significará un ingreso por concepto de remesas de 160.9 mil millones de dólares para los países de América Latina y el Caribe, 7.7 mil millones de dólares más de lo que recibió un año antes.

El crecimiento sostenido de las remesas refleja nuevos flujos migratorios intrarregionales y la contribución que los migrantes hacen a sus países de origen. De otra parte, es consecuencia del comportamiento del mercado laboral de los migrantes en el exterior, así como la mejora en las condiciones económicas en los países receptores.

De acuerdo con el informe del BID, la región suramericana mostró un importante crecimiento en las remesas que recibió durante 2024, alcanzando una tasa de crecimiento del 9,1% respecto a lo observado del año anterior, la tasa de crecimiento más alta entre las subregiones de ALC. De confirmarse esta tendencia de crecimiento, la región suramericana recibiría 31.7 mil millones de dólares al terminar el año. Entre los países sudamericanos, Argentina y Bolivia mostrarían tasas de crecimiento negativas, producto del crecimiento extraordinario (y no sostenible) que se observó el año anterior y por los problemas que estos países están enfrentando en sus mercados cambiarios que hace que las remesas transcurran por canales diferentes a los habituales. Un caso que sobresale entre los países

suramericanos es Colombia que muestra una tasa de crecimiento de 17,2%, la más alta de la región, de acuerdo con los comentarios del BID, en base a sus cálculos propios y en datos de los bancos centrales, crecimiento que es producto de la fuerte emigración que se observó en este país durante el 2022 y 2023, así como la apreciación del peso, que provoca que el crecimiento de los flujos de remesas en pesos sea más cercano a los valores promedio regionales, explicando que los migrantes se ven obligados a incrementar el envío de remesas para que sus familias mantengan su nivel de gasto. A diferencia de las otras subregiones, de forma agregada en Suramérica menos de la mitad de las remesas que reciben provienen de Estados Unidos (35,7%), mientras el 36,2% tienen su origen en Europa, de las cuales 19,7% provienen de España y el 19,5% corresponden a remesas intrarregionales que provienen de países suramericanos como Argentina (8,4%), Chile (7,6%) y Brasil (3,5%). En 2024 la región suramericana fue la receptora del 19,5% de las remesas que llegaron a la región, participación mayor a la observada en año anterior.

De acuerdo con el BID, la mayor parte de los migrantes de la región (59,5%) se encuentran en Norte América, en especial en Estados Unidos. Mientras el Segundo destino de esta migración (26,3%) se encuentra diseminado en los diferentes países de la propia región y el tercer destino es Europa (12,6%) sobre todo España. Durante los últimos años se ha configurado un crecimiento importante de la migración de Latinoamericanos a Estados Unidos, en especial, y Europa con niveles menores.

Es importante tener en cuenta que los flujos migratorios no tienen efecto inmediato en las remesas, ya que los migrantes requieren instalarse y conseguir trabajo antes de poder iniciar el envío de remesas. Según el CPS del Buró del Censo, hasta Agosto de 2024 los inmigrantes de ALC en Estados Unidos llegaron a los 27.7 millones de personas, que significó un incremento de 1.7 millones de inmigrantes, 6,6% mayor a los observados en 2023.

Con relación al mercado laboral de los emigrantes latinoamericanos y caribeños en Estados Unidos, durante 2024 se observa un retorno a los niveles previos a la crisis con tasas de empleo del 95,2%, similar al observado un año antes (95,3%) y una tasa de desempleo del 4,8%, también similar a la del mismo periodo del año anterior (4,9%). Y con un crecimiento de la fuerza laboral del 3,4% para ese mismo periodo.

Por su parte, el salario promedio semanal en el primer trimestre de 2024 alcanzó los 891 dólares, valor más alto observado en los últimos dieciocho años, y que significó una tasa de crecimiento del 2.2% respecto al valor observado al cierre del año anterior.

El crecimiento del salario promedio, así como el incremento de la fuerza laboral empleada, significó un crecimiento en el ingreso consolidado de todos los inmigrantes, lo que, aunado al crecimiento migratorio, explican en gran parte el crecimiento de las remesas que

recibió la región de ALC en este periodo, originadas en Estados Unidos. En lo que hace referencia a España, la fuerza laboral migrante, en su mayoría trabajan: los hombres, en construcción y las mujeres en servicios, teniendo de acuerdo con el BID, una leve reducción en el salario promedio en especial en la actividad de construcción por otra parte, los recursos que envían los migrantes son utilizados principalmente para complementar el consumo diario de las familias que los reciben, valores que También están afectados por las variaciones en las tasas de cambio y la presión inflacionaria.

En lo que hace referencia a Colombia podemos estimar un crecimiento de cerca del 17.7% de los flujos recibidos por concepto de remesas, continuando así el crecimiento sostenido durante los últimos años. La distribución mensual para los dos últimos años es la siguiente:

MES	2022	2023	2024	% Cre. Vs 23
ENERO	664,45	785,02	912,79	16%
FEBRERO	647,26	832,70	913,93	10%
MARZO	733,95	858,26	894,05	4%
ABRIL	754,84	736,74	929,39	26%
MAYO	841,09	877,18	960,09	9%
JUNIO	821,59	783,48	1.017,28	30%
JULIO	889,45	761,61	1.006,44	32%
AGOSTO	769,44	887,76	1.008,94	14%
SEPTIEMBRE	750,95	881,47	1.037,32	18%
OCTUBRE	894,34	885,75	1.036,40	17%
NOVIEMBRE	812,59	886,90	1.033,19	16%
DICIEMBRE	848,88	914,21	1.098,40	20%
TOTAL	9.428,82	10.091,08	11.848,22	17%

Para el año 2024 los flujos de remesas que llegaron a Colombia presentan un crecimiento del 17% como ya se ha comentado, concentrado en el último semestre. En Colombia, el origen de las remesas, se encuentra que Estados Unidos continúa como el país líder originador con una participación del 54%. También se destaca Europa y en especial, España con el 14%, Dentro de Sudamérica son importantes los montos que llegan al país desde Chile que es el líder de remesas interregionales con más del 6% de participación.

En cuanto hace referencia a los departamentos donde se reciben las remesas, el Valle del Cauca continúa encabezando los departamentos receptores con una participación del 26%, seguido de Antioquia con el 18%, Cundinamarca con el 17% y Risaralda con el 5%. Estas participaciones han permanecido relativamente estables durante los dos últimos años, lo cual podría cambiar en un mediano plazo determinado por el factor de origen de los migrantes colombianos.

En todo este contexto; Acciones & Valores como intermediario del mercado cambiario y agente de Western Union, desde hace más de 23 años, ha participado, muy activamente en el mercado de remesas en Colombia, consolidándose como un actor importante en este mercado. En el siguiente cuadro podemos ver la evolución mes a mes de la participación en el mercado, tanto para Acciones y Valores como para Western Union: (cifras en millones de USD)

MES	2024						
	WU	% PART. BR WU	ACVA	% PART. WU ACVA	VIGO	TOTAL ACVA + VIGO	% PART. ACVA + VIGO
ENERO	286,07	31,3%	102,26	35,7%	8,51	110,78	12,1%
FEBRERO	299,16	32,7%	105,01	35,1%	8,58	113,59	12,4%
MARZO	304,00	34,0%	107,37	35,3%	8,70	116,08	13,0%
ABRIL	329,95	35,5%	114,76	34,8%	9,67	124,43	13,4%
MAYO	336,10	35,0%	118,43	35,2%	9,03	127,46	13,3%
JUNIO	354,32	34,8%	116,87	33,0%	10,16	127,03	12,5%
JULIO	350,14	34,8%	118,16	33,7%	8,61	126,77	12,6%
AGOSTO	376,34	37,3%	128,15	34,1%	8,84	136,99	13,6%
SEPTIEMBRE	362,38	34,9%	120,30	33,2%	8,51	128,81	12,4%
OCTUBRE	382,64	36,9%	126,51	31,4%	8,86	135,37	13,1%
NOVIEMBRE	377,77	36,6%	123,67	33,5%	9,86	133,53	12,9%
DICIEMBRE	404,98	36,9%	140,30	30,5%	10,05	150,35	13,7%
TOTAL	**4.163,85**	**35,1%**	**1.421,80**	**34,1%**	**109,39**	**1.531,19**	**12,9%**

Se observa que Western Union finalizó con una participación en el mes de diciembre del 37% y Acciones y Valores para el mismo mes tuvo una participación del 13.7%. Con un promedio en el año del 13% Ambos terminamos con una participación récord durante los últimos diez años. Estas participaciones se consolidaron de manera especial durante el segundo semestre, periodo en el cual se trabajó en la recuperación de nuestra participación mediante la realización de modelos adecuados de precios para los principales corredores, así como en la habilitación de muchos sitios en los cuales nuestros clientes pueden recibir sus remesas.

El total movilizado en dólares por Acciones y Valores en el año 2.024 por concepto de pagos de remesas tanto de Western Union como de VIGO fue de USD$ 1.531.2 millones de dólares. En el siguiente cuadro se puede ver la evolución de los volúmenes movilizados por cada línea de negocio, así como el total: (cifras en millones de USD):

TIPO TRX	2021	2022	2023	2024
PAGOS	979,0	1.012,2	1.281,9	1.546,3
ENVIOS	112,7	158,1	182,1	204,8
DIVISAS	84,1	136,3	161,9	177,9
TOTAL	**1.175,8**	**1.306,5**	**1.625,9**	**1.929,0**

El monto movilizado por los envíos de nuestros clientes al exterior para el año 2024 fue de USD 204.8 millones, envíos realizados por Acciones y Valores al exterior, monto que incrementado en los $ 1.546.3 millones de dólares de pagos, o mejor de remesas que monetizo, significa que Acciones Y valores movilizó una cifra equivalente a $1.751 millones de dólares en el negocio de remesas con un crecimiento del 20% respecto del año anterior. Estos montos incrementados con las compras y ventas de divisas en

efectivo por valor de USD 177,9 millones muestra un total de USD 1.929,0 millones movilizados.

Respecto al volumen de las transacciones, para el año 2.023 se realizaron un total de 7.846.122 transacciones tal como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

TRX	2023	2024	% C	Monto
Red Primaria Pagos	4.281.046	4.571.458	6,8%	290.412
Corresponsales	288.040	330.044	14,6%	42.004
Supergiros	824.058	1.727.513	109,6%	903.455
Abono en Cuenta	110.442	97.145	-12,0%	- 13.297
E-Wallet	1.081	2.805	159,5%	1.724
Total pagos	**5.504.667**	**6.728.965**	**22,2%**	**1.224.298**
Envios Red Primaria	589.688	594.556	1.0%	4.868
Envios Online	32.880	29.533	-10,2%	- 3.347
Envios Corresponsale:	30.807	33.077	7,4%	2.270
Envios Supergiros	14.032	86.593	517,1%	72.561
Total Envios	**667.407**	**743.759**	**11,4%**	**76.352**
Total WU	6.172.074	7.472.724	21,1%	1.300.650
VIGO	401.184	373.398	-6,9%	- 27.786
Total TRX	**6.573.258**	**7.846.122**	**19,4%**	**1.272.864**

Durante el año 2024 Acciones & Valores presenta un crecimiento de 1.272.864 más operaciones respecto del año anterior con una variación del 22% en pagos y del 12% en envíos respecto del año 2023

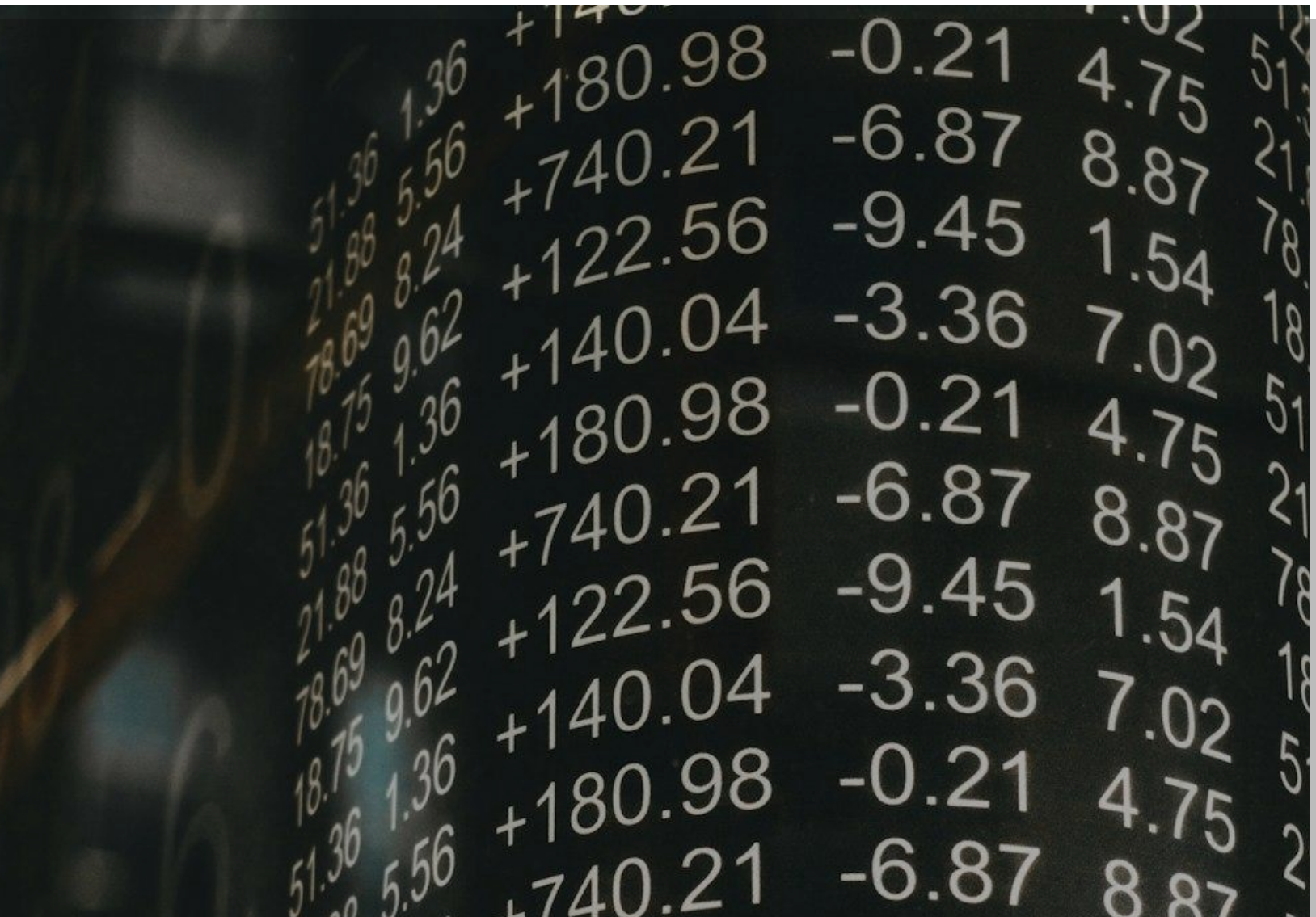
Por otra parte, durante el año 2024 Acciones & Valores consolidó su estrategia de remesas vía corresponsales, canal que presenta un crecimiento de más de 945 mil operaciones de más respecto del año anterior. Así mismo, continuamos con nuestros esfuerzos en los canales digitales y en el desarrollo de billeteras, estrategia que consiste en que desde cualquier lugar del mundo el remitente puede enviar directamente a la billetera del beneficiario, operación que se realiza en tiempo real e inmediato. Para el año 2025 Acciones & Valores continuará fortaleciendo los canales diferentes a su propia red a fin de presentar a los clientes una oferta cada vez más cerca de nuestros clientes.

De otra parte, durante el año 2024 los diferentes canales de atención a nuestros clientes, presentaron un flujo de 4.891.255 personas atendidas lo cual representa un promedio mensual de 407.604 personas al mes. Estos clientes, como ya lo comentamos, hicieron 7.422.615 operaciones es decir que nos

visitaron en promedio cada quince días. decir que hicieron en promedio 1.5 operaciones al mes. Finalmente podemos asegurar que Acciones & Valores se ha consolidado como una compañía líder en el mercado de remesas y como agente de Western Unión.

3

RESULTADO
FINANCIERO



Resultado

La Gerencia General y los colaboradores de Acciones & Valores, presentan un resultado neto del año 2024 por valor de $14.190 millones, cifra que representa continuidad en la buena gestión y un constante crecimiento en los resultados, siendo éste año el máximo histórico de la compañía, colocándola en el 8° puesto del ranking de las Firmas Comisionistas, con un comportamiento estable con relación al año 2023 que fue de $14.091 millones y con una rentabilidad del patrimonio de los accionistas del 20.55% al cierre del 2024. Este resultado fortalece la solvencia y solidez de la Firma consolidándose como la Primera Comisionista de Bolsa Independiente del país.

Fuente: Elaboración propia

Ingresos: La sostenibilidad de los ingresos de la operación bursátil, la adecuada gestión comercial y la recuperación de la operación de remesas, con el apoyo de las diferentes áreas de la compañía orientadas a la innovación digital permitió un crecimiento neto del 5%.

Los ingresos por el producto en comisiones / honorarios con el apoyo en los canales digitales y un comportamiento conservador en los portafolios en administración presentó un incremento del 27%, los ingresos por servicios, producto de las operación de remesas presenta recuperación logrando una variación del 9%, consecuencia del uso de nuevos canales digitales, medios de pagos bancarizados como abono en cuenta y los ingresos por utilidad en negociación de inversiones de renta fija con un crecimiento del 5%.

Gastos: Los gastos incurridos en el apoyo de la operación presentaron una variación del 6%, principalmente con incremento del 4% en beneficios a empleados, arriendos en un 6%, impuestos del 1%, financieros del 5%, otros gastos de administración con incremento del 8%.

Activos

Los activos de la compañía se han consolidado de manera constante en los últimos años el valor de sus activos, ubicándose en el 3er puesto entre las firmas comisionistas del país. Los activos poseídos en el exterior corresponden a cuentas bancarias y depósitos los cuales al 31 de diciembre de 2024 contaban con un saldo de $5’953.930 dólares.

Estos depósitos juegan un papel muy importante en la operatividad, para dar liquidez a la operación de divisas, para el año 2024 la variación está originada en el movimiento de la liquidez según requerimiento de la operación de remesas y bursátil.

Indicadores Financieros

Rentabilidad patrimonio (ROE)

UTILIDAD NETA	14,189,906	20.55	14,090,974	21.77
PATRIMONIO	69,039,044		64,712,820	

por cada 100 pesos del patrimonio se genera 20.55 pesos de utilidad neta

Rentabilidad del Activo (ROA)

UTILIDAD NETA	14,189,906	3.23	14,090,974	3.80
ACTIVO TOTAL	439,513,937		371,302,769	

por cada 100 peso del activo se genera un 3.23 peso de utilidad neta

Rentabilidad neta

UTILIDAD NETA	14,189,906	9.49	14,090,974	9.91
INGRESOS NETOS	149,598,104		142,117,987	

por cada 100 pesos del ingreso se genera 9.49 pesos de utilidad neta

Variación del resultado Neto

UTILIDAD NETA 2024	14,189,906	98,933
MENOS: UTILIDAD NETA 2023	14,090,974	

EVOLUCIÓN PATRIMONIO TÉCNICO	2024		2023	
PATRIMONIO TÉCNICO DIC 2024	56,062,183	7,097,429	48,964,754	4,386,671
MENOS: PATRIMONIO TÉCNICO DIC 2023	48,964,754		44,578,083	

VALOR INTRÍNSECO DE LA ACCIÓN EXPRESADOS EN PESOS COLOMBIANOS	2024		2023	
PATRIMONIO	69,039,044	1,559.86	64,712,820	1,462.11
ACCIONES EN CIRCULACIÓN	44,259,850		44,259,850	

EBITDA	2024	2023
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	23,701,775	22,944,506
+/- VALORACIONES DEL PORTAFOLIO	-6,626,259	-2,579,978
MAS DEPRECIACION Y AMORTIZACIONES	2,750,163	3,031,142
EBITDA ACUMULADO	19,825,679	23,395,670

MARGEN EBITDA				
EBITDA ACUMULADO	19,825,679	13.25	23,395,670	16.46
INGRESOS NETOS	149,598,104		142,117,987	

Nivel de endeudamiento neto

PASIVO TOTAL	370,474,893	84.29	306,589,94	82.57
ACTIVO TOTAL	439,513,937		371,302,769	

por cada 100 peso del ACTIVO se deben 84.29 pesos del pasivo

Razón corriente

ACTIVO CORRIENTE	433,450,952	122.72	362,566,667	126.58
PASIVO CORRIENTE	353,190,155		286,425,003	

por cada peso del pasivo corriente se cuenta con 122.72 en el activo corriente

Capital de trabajo

ACTIVO CORRIENTE	433,450,952	80,260,797	362,566,667	76,141,664
MENOS: PASIVO CORRIENTE	353,190,155		286,425,003	

Concentración de la deuda a largo plazo

PASIVO LARGO PLAZO	17,284,738	25.04	20,164,946	31.16
PATRIMONIO	69,039,044		64,712,820	

por cada 100 pesos del patrimonio se tiene un compromiso en el pasivo a largo plazo de 25.04 pesos

La firma durante el año 2024 continuó con indicadores de rentabilidad y gestión muy positivos, similares al de los últimos 5 años, consolidando su estructura financiera, con una administración eficiente de su capital de trabajo en sus dos principales líneas de negocio. Teniendo en cuenta la particularidad de la Sociedad frente al manejo de la operación de remesas gracias al contrato con Western Union y a la fortaleza en la operación bursátil a causa de la operación a través del canal TRII y el manejo de la posición propia en renta fija y en divisas, ha generado retos mayores para la administración los cuales se han cumplido a cabalidad, atendiendo todas las responsabilidades de corto y largo plazo, así como teniendo la capacidad de pago de dividendos a los accionistas de manera periódica. Ser la única firma independiente del mercado y ocupar en diferentes indicadores el top 5 dentro de las sociedades comisionistas de bolsa, refleja el manejo financiero y de rentabilidad que Acciones & Valores ha tenido en los últimos años.

Inversiones en Sociedades Extranjeras y Nacionales

A 31 de diciembre de 2024 posee una (1) acción en la bolsa de valores de Colombia de carácter permanente, de igual manera posee 109.531 acciones en el Holding Regional que integra las Bolsas de Santiago, Colombia y Lima, NUAMCO.

Patrimonio

La evolución integral del patrimonio de la compañía a través del tiempo le ha permitido soportar el apalancamiento de la operación, la generación de sus propios recursos y el pago de dividendos, en dos cuotas a los accionistas como única operación durante el año 2024.

La adecuada gestión del patrimonio posiciona el ROE en el 20,55%, que frente a la industria se encuentra como el 6º más alto.

Directivos

Acciones & Valores S.A, cuenta con una junta directiva, la cual se reúne periódicamente compuesta por los siguientes miembros:

PRINCIPALES

- Rafael Aparicio Escallón
- Gustavo Adolfo Serpa Preciado
- Gustavo Perry Torres
- Juliana Vásquez Cañizares
- Mauricio Vélez Vásquez

SUPLENTES

- Jorge Eduardo Girón Lauro
- Diana Cristina Serpa Preciado
- Camilo Vélez Richard
- Eduardo Jaramillo Cuervo
- Carlos Alberto Forero

En su gobierno corporativo cuenta con una adecuada estructura que le permite, desarrollar la operación bursátil y de mercado masivo, con un adecuado control interno.

Pagos por trámites asuntos con entidades públicas

La administración de la Sociedad no realizó ninguna erogación por salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación en dinero y en especie, transporte y cualquier remuneración a favor de asesores o gestores, vinculados o no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realiza consistía en tramitar asuntos ante entidades públicas privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar trámites.

Responsabilidad Social

Acciones y Valores S.A. Con el objetivo de contribuir a la gestión social, para el año 2024 hizo donaciones apoyando a la población más vulnerable, es así como hace aportes a la salud, educación juvenil, protección de niños y niñas y contribución a programas como el de Banco de alimentos, por un monto total de $179 millones.

Ley 603 de 2000

Con el fin de dar cumplimiento a Ley 603 de 2000, la administración instruyó el cumplimiento de la norma sobre propiedad intelectual y derechos de autor del software instalado en las oficinas de Acciones & Valores S.A. y dentro del plan de auditoría se contempló este cumplimiento y así se confirma a la Asamblea General de Accionistas que todos y cada uno del software utilizados por la sociedad, han sido verificados como lo establece el artículo 1 de la ley 603, sobre las normas de intelectualidad y derechos de autor, habiéndose constatado la existencia y originalidad de las respectivas licencias suministradas por los fabricantes.

Decreto 1406 de 1999

De acuerdo con lo consagrado en los artículos 11 y 12 del decreto 1406 de 1999, Acciones & Valores S.A., cumple con la adecuada liquidación y los pagos de los aportes de la seguridad social.

Ley 1676 de 2013

Se deja constancia que los administradores de la sociedad no entorpecen la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Hipótesis de Negocio en Marcha

La sociedad realizó una evaluación de los diferentes aspectos que pudiesen generar incertidumbre en la hipótesis de negocio en marcha para los estados financieros del corte diciembre 2024-2023.

Frente a todos los aspectos analizados la sociedad, presenta indicadores positivos al corte del 31 de diciembre de 2024, la solvencia y liquidez de la compañía mejoraron sustancialmente para este último periodo a causa del aumento de los ingresos ordinarios; los clientes de la sociedad se incrementaron significativamente y las cuentas por cobrar no tienen ningún tipo de deterioro.

Por lo anterior y de acuerdo con el párrafo 26 de la NIC 1 que establece: (…) “Cuando una entidad tenga un historial de operaciones rentable, así como un pronto acceso a

recursos financieros, la entidad podrá concluir que la utilización de la hipótesis de negocio en marcha es apropiada, sin realizar un análisis detallado.” (…) la gerencia acoge la hipótesis de que el negocio continuará en funcionamiento y si en algún momento se llegara a presentar incertidumbre sobre hechos que puedan afectar la continuidad serán revelados.

Procesos Judiciales

En septiembre de 2019 la firma recibe una demanda laboral exigiendo indemnización por despido sin justa causa de un exfuncionario que se estima en $11’343.019 la cual se califica con una posibilidad probable y desfavorable, se encuentra ante la sala Laboral de la CSJ y ha sido reconocida como un pasivo estimado desde el año 2023. De igual manera se cuenta con tres procesos en contra de la Sociedad que tienen posibilidad eventual pero que han sido estimados como favorables y según la Norma Financiera no deben ser reconocidos como pasivos estimados.

Principales Normas Expedidas

Durante el año 2024, han sido expedidas diferentes normas por las entidades regulatorias que han tenido impacto en la industria, a continuación, se relacionan las principales:

1. MHCP expidió el decreto relacionado con las normas aplicables a Sociedades Comisionistas que opten por administrar fondos de pensiones del Componente Complementario de Ahorro Individual ACCAI autorizada por la Ley 2381 de 2024.
2. En Concepto 2158 de 2024, la DIAN emitió respuesta a problemas jurídicos sobre tratamiento tributario TTV.
3. El 3 de octubre el MHCP expidió el decreto 1239 de 2024 mediante el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado a diferentes instrumentos que contribuyen a la liquidez del mercado de valores, entre otros.

Operaciones celebradas con socios y con administradores

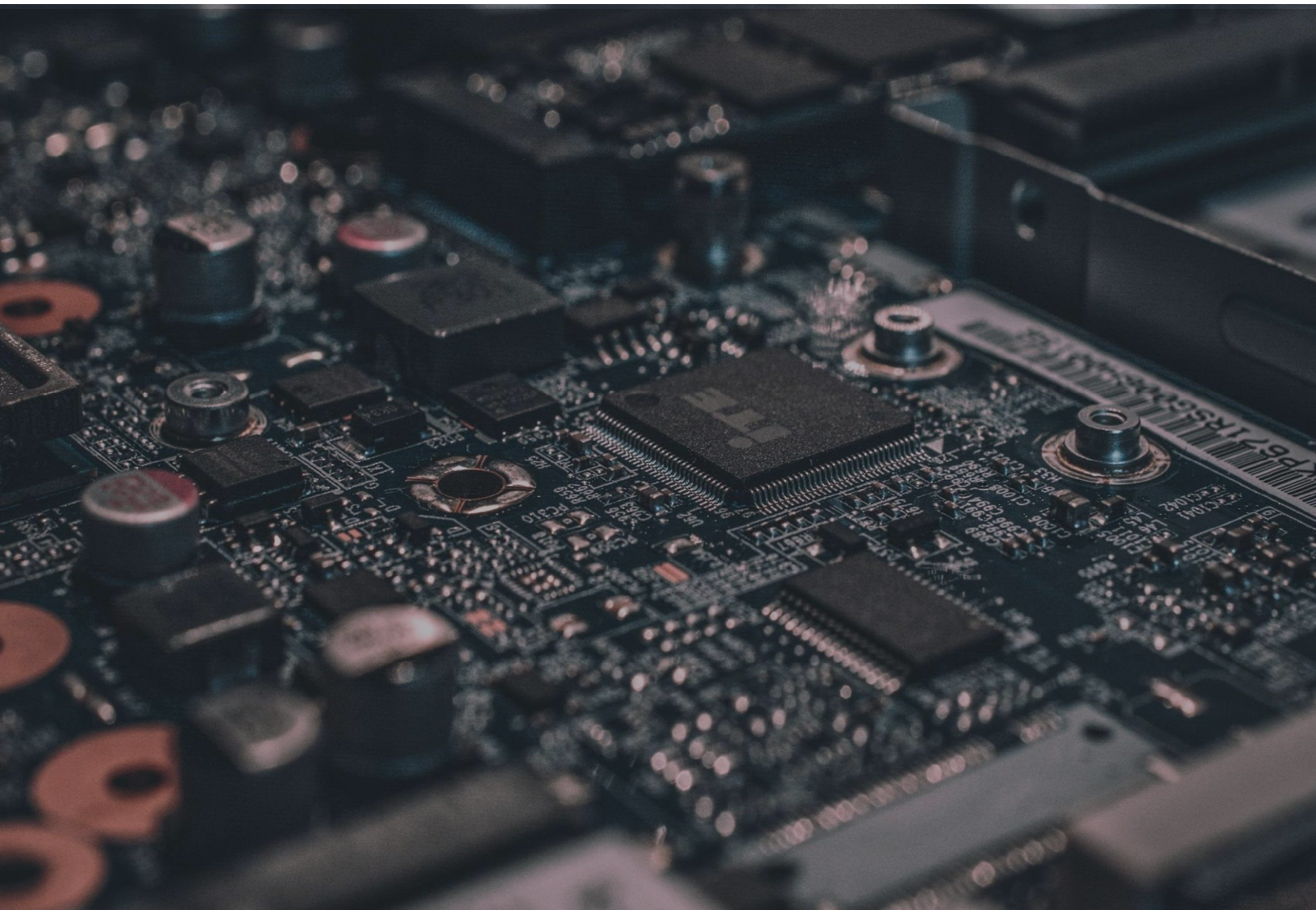
Durante el año 2024 Acciones & Valores no celebró transacciones y/u operaciones con socios o administradores, diferentes a los vínculos laborales o de prestación de servicios por honorarios de junta directiva.

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio

No se presentaron hechos relevantes después del cierre de los estados financieros y hasta la fecha de su aprobación que puedan afectar de manera significativa la situación financiera de la compañía reflejada en los estados financieros.

4

TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



En un entorno financiero cada vez más digitalizado, la tecnología juega un papel fundamental en la optimización de procesos, la seguridad de la información y la mejora de la experiencia del cliente.

Durante este período, se han implementado iniciativas estratégicas alineadas con los objetivos de la organización, abordando temas clave como: la modernización de infraestructuras, la ciberseguridad, la automatización de procesos y la transformación digital. Este informe resume el desempeño del área, destacando avances en proyectos, cumplimiento de indicadores clave (KPIs), gestión de riesgos y retos a enfrentar en el futuro.

Principales Proyectos y Avances

El año 2024 ha sido un período de avances significativos para el Departamento de Tecnología. Se implementaron con éxito una serie de proyectos estratégicos que han mejorado la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y las capacidades analíticas de la empresa. A continuación, se destacan los logros clave:

- **Automatización de procesos:**

  Con un enfoque claro de optimización de procesos, el equipo de desarrollo de software, ha logrado automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas, liberando al personal para que se enfoque en actividades de mayor valor agregado.

  Ejemplos concretos incluyen la automatización de procesos contables del servicio de e-trading, como los traslados de dinero entre sistemas, automatización de la dinámica contable, la conciliación de cuentas y la integración con tesorería; Asimismo la optimización y automatización de tareas de envío de correos que antes requerían la participación de funcionarios, ahora dedicados tareas de alto valor como la tensión personalizada de clientes.

  También se lograron mejoras en servicios por medio de la sistematización e integración de los procesos de dispersión, logrando que el 85% de las transferencias a cuentas del producto Envíos Online se vean reflejadas en la cuenta destino, en menos de 5 minutos desde que el el cliente ingresa su solicitud en el portal de clientes.

  En total impactaron más de 80 subprocesos funcionales, incrementado la productividad y la precisión, al tiempo que ha reducido costos operativos y mejorado la satisfacción del cliente al acelerar los tiempos de respuesta.

- **Innovación tecnológica:**

  Se realizaron pruebas de concepto e implementaciones en tareas clave como la generación y la validación de documentos de manera automática. En total fueron 10 Pruebas de concepto usando herramientas avanzadas de Machine Learning e Inteligencia Artificial.

  Paralelamente se profundizó en las herramientas de construcción de reportes y análisis de datos enfocados en la toma

de decisiones, explorando el uso de Inteligencia artificial generativa para el diseño de dashboard y la generación de informes, todo soportado por el Datalake corporativo.

- **Experiencia del Cliente:**

  Se diseñó, desarrolló y desplegó un nuevo Portal de clientes, actualizando la tecnología y mejorando los controles de seguridad. El nuevo portal permite en su versión actual:

  - Autogestión de registro
  - Consultas, Portafolio de fondos, Renta Fija y Renta Variable.
  - Solicitudes de traslados, retiros y cancelaciones de fondos.
  - Autogestión en la generación de certificados de GMF.
  - Consulta de extractos

  El portal también brinda funcionalidades de remesas internacionales como:

  - **Envíos Online**: que permite a los clientes enviar remesas internacionales a cuentas o para cobro en efectivo en todos los destinos Wester Union en el mundo.
  - **Abono en Cuenta**: que facilita el cobro de remesas internacionales entrantes por Western Unión, y transferir automáticamente el dinero mentalizado a una cuenta bancaria en Colombia.

- **Indicadores de Gestión (KPIs)**
  - **Disponibilidad**: El promedio ponderado de disponibilidad de servicios de Tecnología alojados en data centers fue **99.5%**
  - La **satisfacción** del cliente interno se ubicó en un **85.3%**
  - **Ciberseguridad:** el 100% de las vulnerabilidades críticas y altas identificadas fueron atendidas y solucionadas dentro del periodo.

- **Desafíos y Oportunidades**

  Retos tecnológicos

  Actualmente el área se enfrenta a un panorama dinámico. La creciente sofisticación de las amenazas cibernéticas así como los cada vez más frecuentes ataques digitales, exige una vigilancia constante para proteger la información confidencial de clientes e instituciones. Al mismo tiempo, la transformación digital impulsa la adopción de nuevas tecnologías como la openfinance, la inteligencia artificial y el blockchain, demandando adaptabilidad y una inversión continua en innovación. En este contexto, la experiencia del cliente se vuelve crucial, requiriendo soluciones tecnológicas personalizadas y eficientes que respondan a las expectativas en un entorno omnicanal. Además, el sector debe navegar por un mar de regulaciones en constante cambio en materia de protección de datos, seguridad y transparencia. Finalmente, la escasez de talento humano especializado en tecnología representa un desafío adicional para las organizaciones que buscan impulsar la innovación y el crecimiento.

  Oportunidades

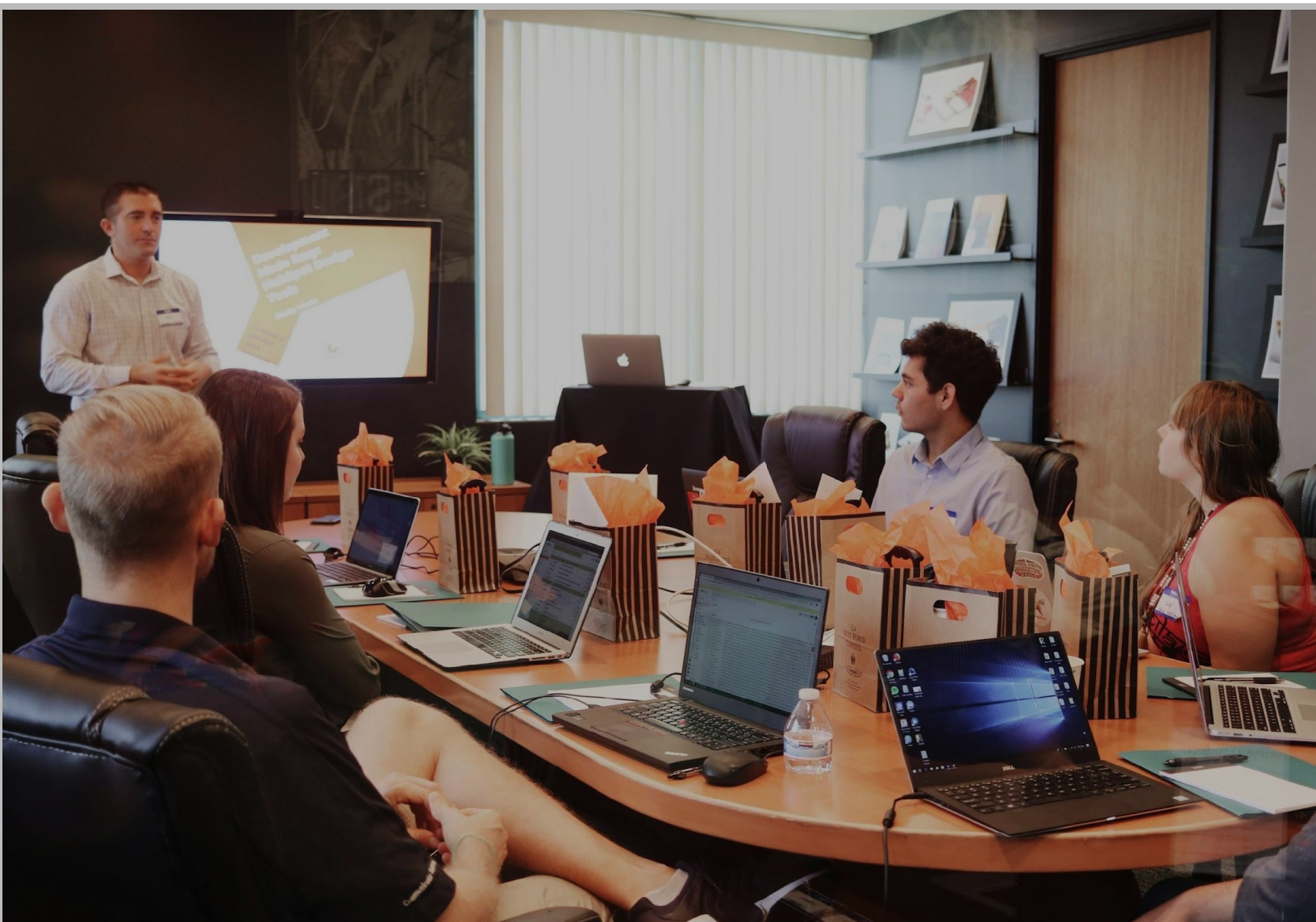
  La adopción de la Inteligencia Artificial (IA) en la compañía representa una oportunidad transformadora, pero también plantea desafíos estratégicos.

Para aprovechar el potencial de la IA, se está trabajando en la construcción de Pruebas de concepto, en entrenamientos y en atención a eventos, que permitan conocer y definir una hoja de ruta clara que abarque desde la identificación de casos de uso específicos hasta la implementación y seguimiento de los proyectos. Es fundamental fomentar una cultura de innovación y experimentación, permitiendo a los equipos explorar las diversas aplicaciones de la IA, como el análisis de datos para la toma de decisiones, la personalización de la experiencia del cliente, la automatización de procesos y la detección de fraudes. Asimismo, se debe prestar especial atención a los aspectos éticos y de seguridad relacionados con el uso de la IA, garantizando la transparencia, la privacidad y la responsabilidad en la implementación de esta tecnología.

5

TALENTO

HUMANO



Selección

Durante el 2024, se generaron 274 vacantes en las dos líneas de negocio, para Mercado Masivo se solicitaron 176 vacantes, de las cuales 166 fueron cerradas exitosamente durante el año en curso, logrando un cumplimiento del 94,32% en el proceso de selección. La Regional Centro tuvo una concentración significativa, representando el 43% del total con 76 vacantes, seguido de Regional Occidente con 39 vacantes, es decir un 22% del total; las regionales de Antioquia y Eje Cafetero sumaron 40 vacantes en total, finalmente, las regionales Costa, Oriente y Sub-Costa reportaron una baja demanda lo que indica una menor rotación de personal. Así mismo, en Comisionista se solicitaron 98 vacantes, de las cuales 90 fueron cerradas exitosamente, alcanzando un cumplimiento del 91,84% en el proceso de selección. El área de Mercadeo y Servicio al Cliente (SAC) se posicionó como la de mayor demanda, con 27 vacantes, seguida por el área de Mercado Masivo Administrativo, que gestionó 18 vacantes. Las áreas Comercial y Talento Humano tuvieron una rotación moderada con 11 y 10 vacantes, respectivamente. En contraste, áreas como Cumplimiento, Riesgos Financieros, Riesgos No Financieros y Tecnología registraron entre 2 y 4 vacantes.

Para este año se disminuyó el tiempo de respuesta para el cierre de los procesos de selección pasando de 20 a 18 días, dicha disminución se logra a la oportuna respuesta por parte del jefe inmediato dentro del proceso de selección, así como a la perfilación correcta del cargo a proveer.

Promociones internas

Dentro del proceso de fortalecer el desarrollo de los trabajadores, la compañía gestionó un total de 21 promociones internas, evidenciando su compromiso por continuar proporcionando herramientas que permitan el crecimiento profesional del talento interno. Este proceso permitió abrir oportunidades y reconocer el potencial de los trabajadores en diversas áreas. Las áreas Comercial y Mercadeo & Servicio al Cliente lideraron las promociones, con 4 movimientos cada una, reflejando la importancia estratégica de estas áreas para el negocio y el enfoque en fortalecer las capacidades comerciales y de servicio al cliente. En segundo lugar, el área Administrativa registró 3 promociones, destacando la relevancia de optimizar procesos internos y administrativos.

Otras áreas, como Cumplimiento, Financiero e Investigaciones Económicas, reportaron 2 promociones cada una, subrayando el énfasis en competencias relacionadas con el análisis, la regulación y la sostenibilidad financiera. Por otro lado, las áreas de Mercado Masivo Administrativo, Regional Centro y Talento Humano registraron 1 promoción cada una, evidenciando movimientos específicos y estratégicos en estas áreas.

Area	Número
Administrativo	3
Comercial	4
Cumplimiento	2
Financiero	2
Investigaciones Económicas	2
Mercado Masivo Administrativo	1
Regional Centro	2
Mercadeo & SAC	4
Talento Humano	1
Total General	**21**

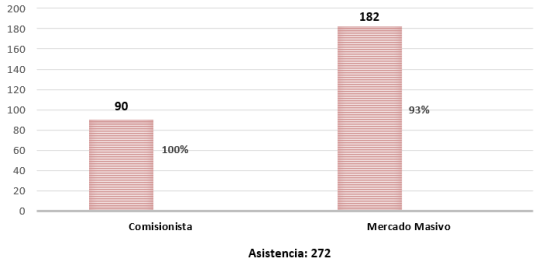
Este enfoque en las promociones internas demuestra un compromiso firme con el crecimiento del personal, impulsando el desarrollo de habilidades y capacidades que están en línea con los objetivos estratégicos de la organización. Además, al ofrecer estas oportunidades de avance profesional, la empresa no solo mejora la motivación y el sentido de pertenencia de los trabajadores, sino que también promueve un ambiente de trabajo más colaborativo y proactivo.

Este tipo de estrategia contribuye a la retención del talento, reduce los costos asociados con la contratación externa y fortalece la cultura organizacional. De esta manera, se asegura una base sólida para el éxito a largo plazo, al mismo tiempo que se genera un círculo virtuoso de crecimiento y desarrollo tanto para los trabajadores como para la empresa. Para el 2025 continuaremos fortaleciendo las líneas de carrera mediante el mapa de talentos y planes de sucesión.

Formación y desarrollo

Un hito clave de este año fue la consolidación del área de Formación bajo la Gerencia de Talento Humano. Esta decisión estratégica centraliza los esfuerzos de desarrollo, asegurando que todos los trabajadores, independientemente de su área, reciban una capacitación alineada con sus necesidades y contribuyendo a un desarrollo más integral del talento.

Durante el 2024, la inducción corporativa continuó siendo un proceso transversal, cuya gestión se apoyó a partir del campus virtual.



En 2024, se capacitaron 272 personas entre nuevos trabajadores y aprendices, logrando una participación del 100%. Si bien se obtuvieron resultados positivos, como la reducción del tiempo de inducción en el área de mercado masivo, un desafío para el área fueron las 14 renuncias recibidas durante este proceso, lo que impactó en la finalización completa de la capacitación para algunos participantes.

Durante el 2024, se ejecutaron con éxito los programas de capacitación anual Game Master y Mítica Transversal, dirigidos a diferentes segmentos de trabajadores. Estos programas lograron una participación del 88% y 86%, respectivamente. Como oportunidades de mejora y en aras de aumentar el nivel de participación para el 2025 se deberán proponer esquemas de aprendizaje más dinámicos potenciando el campus virtual y transformando el mismo en una universidad virtual que permita la consulta permanente de la información y se generen mecanismos de autoaprendizaje.

Evaluación de desempeño

En 2024 se implementó el programa de evaluación de desempeño por competencias, diseñado para abarcar a todos los colaboradores de la organización. Esta iniciativa estratégica tiene como objetivo medir y fortalecer tanto las competencias técnicas como las blandas, alineándose con las responsabilidades específicas de cada cargo.

La metodología aplicada fue una evaluación de tipo 90°, la cual permitió obtener una visión integral del desempeño. El proceso incluyó a 784 colaboradores, de los cuales 763 completaron exitosamente la evaluación, logrando una destacable tasa de participación del 97%. Por otro lado, 21 se retiran de la compañía durante el proceso de evaluación, representando un 3% del total. A pesar de estas bajas, el programa cumplió con el 100% de los objetivos establecidos, consolidándose como una implementación exitosa en su primer año.

Dentro de los hallazgos más relevantes, se identificó que la competencia con mejor desempeño fue Pensamiento Ético, lo que refleja un alto estándar en la toma de decisiones basadas en valores corporativos. Por otro lado, la competencia que mostró mayor oportunidad de mejora fue Liderazgo, lo que motivó la puesta en marcha de una intervención específica a través de la Escuela de Líderes, en la cual se logró impactar de forma positiva.

En la evaluación de desempeño contamos con un total de 81 líderes, quienes participaron plenamente en la Escuela de Líderes. Esto nos permitió alcanzar un nivel de cobertura del 100%.

La evaluación de desempeño, complementado con la Escuela de Líderes, ha sido fundamental para identificar y potenciar el talento de los trabajadores. A través de sesiones temáticas enfocadas en el desarrollo personal y profesional, se ha logrado fortalecer las habilidades de liderazgo. La participación global en la Escuela de Líderes representa el 80%.

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

En la gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se llevaron a cabo diversas actividades en cumplimiento de la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1071 de 2015. Estas actividades estuvieron orientadas al control

de riesgos laborales y a la promoción de espacios de trabajo seguros para prevenir accidentes, enfermedades y riesgos laborales.

Entre las acciones realizadas se incluyen reuniones y gestiones del Comité de Convivencia, el COPASST y la Brigada de Emergencia. Estos comités han continuado su gestión conforme a los parámetros establecidos en la normativa legal vigente. Por su parte, la Brigada de Emergencias, debidamente conformada y equipada, cumplió con las actividades programadas, incluyendo reuniones y ejecución del simulacro nacional de evacuación organizado anualmente por el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER. Asimismo, se actualizó el procedimiento de emergencias en todas las agencias a nivel nacional y se socializó el plan de emergencias. La brigada recibió además capacitación en primeros auxilios, evacuación, manejo de extintores y control de incendios, tanto para su personal como de forma general.

Ahora bien, la accidentalidad en la compañía cierra con cero eventos presentados lo que refleja un avance significativo en el control y mitigación de factores que puedan derivar accidentalidad en los diferentes puestos de trabajo.

Semana de la salud: Se llevó a cabo, durante el mes de mayo, con el apoyo de la ARL, entidades promotoras de salud (EPS) y fondos de pensiones (AFP). En esta jornada se desarrollaron actividades virtuales y presenciales a nivel nacional, enfocadas en ejes fundamentales para la promoción de la salud, el autocuidado y la prevención de enfermedades, tales como: alimentación saludable, bienestar físico, bienestar psicológico, cuidado de la salud, seguridad vial, hábitos saludables y prevención de riesgos mecánicos y psicosociales. Para esta jornada, se contó con una participación del 68.3% en las actividades realizadas a nivel nacional.

Auditoría SGSST: Como parte de la revisión anual que realiza la Alta Dirección al SG-SST de la compañía, se realiza la auditoría externa, conforme a lo establecido en la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1071 de 2015. Para el año 2024 el porcentaje de cumplimiento del Sistema de Gestión corresponde a 98%.

Intervención Bateria Riesgo Psicosocial: Dando continuidad al proceso de evaluación de riesgos psicosociales, durante los meses de julio, agosto y septiembre se intervino mediante grupos focales al personal que puntuó con niveles de estrés alto y muy alto, en la Batería de Riesgo Psicosocial aplicada en el año 2023. En total fueron convocadas 230 personas, logrando un porcentaje de participación del 97% en ambas modalidades.

MODALIDAD	CONVOCADOS	GRUPOS	SESIONES POR GRUPO	TIEMPO POR SESION
VIRTUAL	140	17	2	1 HORA Y 30
PRESENCIAL	90	12	2	
TOTAL	**230**	**29**	**58**	

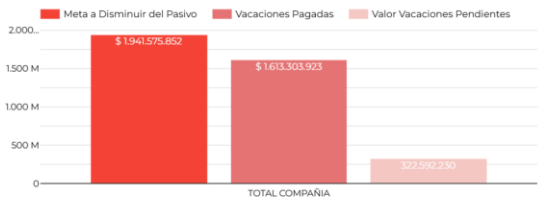
Los temas abordados en estos espacios fueron:

TEMA	RESULTADOS

Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Predominan las relaciones positivas en el trabajo, pero se identifica una falta de retroalimentación y escucha por parte de los líderes. **Factores claves a trabajar**: Asignación de tareas, definición de procesos, planificación de actividades.
Recompensas y Reconocimiento a la Labor/ Compensación.	Perciben las compensaciones económicas como justas y estables, pero consideran que carecen de incentivos emocionales y reconocimiento. **Factores claves a trabajar:** Fortalecer política de incentivos no salariales (salario emocional), estructurar esquemas de reconocimiento.

Pasivo vacacional

Para el mes de mayo se realiza la proyección del pasivo vacacional de todos los trabajadores la cual correspondía a $2.914 millones para fin de año, a partir de allí se establece una ambiciosa meta de reducción cuyo objetivo buscaba reducir en $1.941 millones, lo que equivale a máximo 10 días de vacaciones por trabajador. A la fecha, se ha logrado un avance del 83% de esta meta, con una reducción del gasto de $1.613 millones.



Dentro de las políticas definidas encontramos: En caso de promoción o ajuste salarial por anualidad es indispensable que el pasivo vacacional no supere los 15 días de vacaciones; el jefe de área debe garantizar que su equipo de trabajo tome mínimo la mitad de un periodo de vacaciones según su pasivo vacacional. Estos resultados son el fruto de las estrategias implementadas y la definición de políticas en torno a este tema las cuales deberán gestionarse durante el 2025 con el apoyo de los líderes de área.

Digitalización de historias laborales

A partir de mayo de 2024, se implementó una nueva metodología para la creación y conformación de historias laborales, incorporando la firma electrónica. Esta medida fue adoptada en respuesta a las necesidades identificadas en el área, con el objetivo de reducir los costos asociados al almacenamiento físico por parte del custodio externo y al uso de papelería, así como para contribuir a la disminución del impacto medioambiental generado por el uso del papel.

Ahora bien, cada trabajador cuenta con una carpeta digital la cual es numerada conforme a la tabla de retención documental establecida por Talento Humano, lo que facilita la identificación y el listado de los documentos allí custodiados (otrosí, soportes de entrega de dotación, comunicados, soportes de procesos disciplinarios, entre otros). Gracias a este proyecto, se ha logrado una significativa reducción en el uso de papel, alcanzando una disminución del 29% en comparación con el año anterior.

Encuesta de servicio talento humano

Se realizó por tercer año consecutivo la encuesta de servicio al área de Talento Humano, con el fin de evaluar algunos factores relacionados con la percepción de los trabajadores sobre el servicio que presta el área. El total de la muestra fue de 337 trabajadores de las diferentes áreas de la compañía. Con base en el análisis de resultados, el promedio de satisfacción de servicio se sacó con una escala de 0 a 5 obteniendo los siguientes resultados:

La satisfacción promedio de los trabajadores se mantuvo en 4.6 (92%) en comparación con el año anterior, lo que indica una gestión de servicio sólida por parte del equipo de Talento Humano. Sin embargo, para seguir mejorando, es necesario optimizar los procesos y canales de comunicación, con el objetivo de brindar un servicio aún más empático y oportuno.

Resultado de auditorías

- **Acuerdo de Formalización Laboral (AFL) del Ministerio de Trabajo:**

En agosto se lleva a cabo la última visita de seguimiento y se constató el cumplimiento a cabalidad de los preceptos definidos, cerrando así con una vinculación de 284 trabajadores con contrato de trabajo a término fijo con vocación de permanencia en las diferentes regionales del país. En virtud de

dicha revisión, el Ministerio de Trabajo profirió la Resolución No. 0271 del 23 de agosto de 2024, por medio de la cual ordenó la TERMINACIÓN Y EL ARCHIVO del proceso administrativo sancionatorio que se adelantaba en contra de Acciones y Valores por la presunta intermediación laboral indebida, así como la presunta violación de normas que regulan la actividad de Empresas de Servicios Temporales (E.S.T.)

- **Inspección Administrativa del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (COPNIA).**

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, el día 11 de marzo de 2024, da apertura al proceso de inspección administrativa en contra de Acciones y Valores con el fin de verificar si los profesionales o técnicos vinculados a la sociedad, se encontraban autorizados por el Estado colombiano a través de la respectiva matrícula profesional o permiso temporal, para ejercer la profesión de ingeniería. Tras la revisión de cada caso se prueba qué Acciones y Valores dió cumplimiento a los dispuesto en la Ley 842 de 2003.El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, mediante auto del día 26 de agosto de 2024, ordenó el cierre con cumplimiento de la inspección administrativa efectuada a Acciones y Valores.

6

GESTION
DE RIESGOS

La Gerencia de Riesgos Financieros es un socio estratégico que agrega valor a la empresa al:

- Desarrollar herramientas y metodologías innovadoras para la gestión de riesgos.
- Generar información clave para la toma de decisiones estratégicas y el desarrollo de nuevos negocios.
- Fortalecer la confianza del cliente y la promesa de valor de la empresa.

En línea con esta visión, la Gerencia ha implementado soluciones avanzadas para satisfacer las necesidades del negocio y del mercado, buscando una mayor colaboración con el área comercial y el liderazgo continuo en el sistema financiero colombiano. En el 2024, la Gerencia de Riesgos Financieros logró consolidar varios proyectos en curso, fortaleciendo la medición y control de riesgos:

- Fortalecimiento de modelos y herramientas para la medición de riesgo país.
- Fortalecimiento de los sistemas de control frente a conductas manipulativas y prácticas defraudatorias. Aspecto que fue resaltado por la Superintendencia Financiera en varias de sus inspecciones.
- Actualización constante de los Manuales de la Gerencia, para fortalecer el cumplimiento de la normativa vigente asociado a las tareas asignadas a la Gerencia (SARM, SARL, SARiC, LEO, SARP y SIAR).
- Actualización del proceso de asesoría a clientes enmarcándonos a los cambios normativos referentes el decreto 1239 de 2024.
- Fortalecimiento en los monitoreos de las operaciones de las mesas, aumentando la cantidad de elementos a monitorear y agregado elementos de control y monitoreo en línea.

- Desarrollo de escenarios de strest test de riesgo de liquidez más robustos.

- Fortalecimiento del sistema de monitoreo y control enfocado a canales digitales.

Entes de Control

La cambiante regulación de las actividades de intermediación en el mercado de valores y divisas en Colombia liderada por los diferentes entes reguladores, repercute directamente en las diligencias de control que las mismas hacen a entidades como Acciones y Valores; en particular durante el año 2024, la Gerencia de Riesgos Financieros atendió a satisfacción los requerimientos y diferentes inspecciones Superintendencia Financiera de Colombia y el Autorregulador del Mercado de Valores. Así mismo, la Auditoría interna efectuó las siguientes evaluaciones a los sistemas de administración de riesgos:

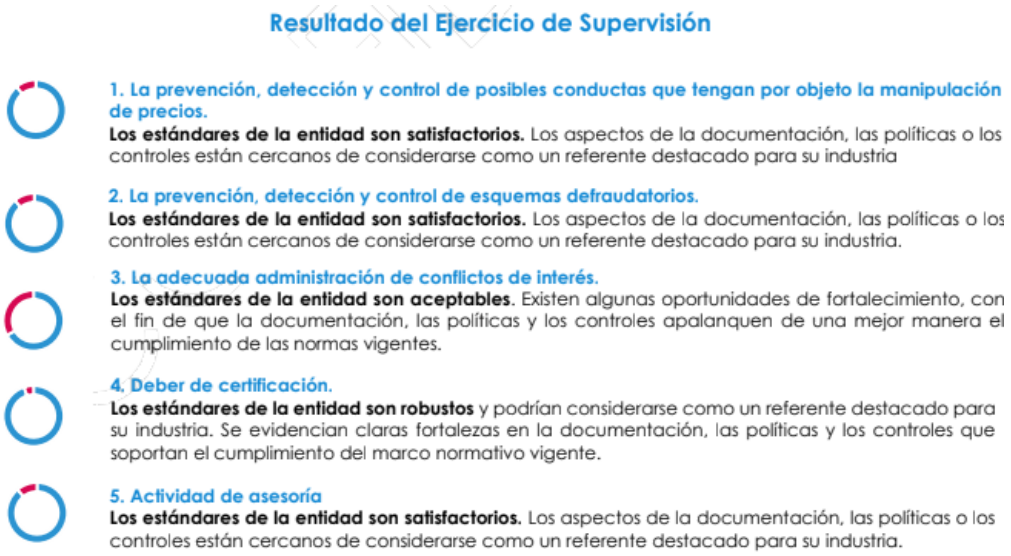
Auditoría SARiC: Durante el 2024 se evalúa el Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte (en adelante SARiC) conforme con lo establecido en el Capítulo XXXI, Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la operatividad de los controles significativos establecidos por la administración para minimizar los riesgos asociados al sistema. De la totalidad de actividades evaluadas, se encontraron hallazgos de riesgo bajo que generaron unos planes de acción que a la fecha se han efectuado en la totalidad

Auditoria SARL: Durante el 2024 se evalúa el Sistema de administración de riesgo de liquidez (en adelante SARL) conforme con lo establecido en el Capítulo XXI, Parte I de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la operatividad de los controles significativos establecidos por la administración para minimizar los riesgos asociados al sistema. De la totalidad de actividades evaluadas, se encontraron hallazgos de riesgo bajo que generaron unos planes de acción que a la fecha se han efectuado en la totalidad

Auditoría SARM: Durante el 2024 se evalúa el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado acorde conforme con lo establecido en el Capítulo XXI, Parte I de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como la operatividad de las políticas establecidos por la administración. De la totalidad de actividades evaluadas, se encontraron hallazgos de riesgo bajo que generaron unos planes de acción que a la fecha se han efectuado en la totalidad.

Finalmente, la revisoría fiscal efectuó la revisión según el cronograma establecido al cumplimiento normativo de los diferentes sistemas de riesgos administrados por la Gerencia de Riesgos Financieros

AMV: El Autorregulador del mercado de valores efectuó una inspección extra-situ enfocado a la actividad de asesoría, controles de conductas manipulativas y conductas defraudatorias, certificaciones, adecuada administración de conflictos de interés, teniendo los siguientes resultados:



Fuente: Informe de resultados AMV 2024.

Balance de la Gestión

En la gestión de la Gerencia de Riesgos Financieros en los Sistemas de Administración de Riesgo de Mercado, de Liquidez, Contraparte, País y conductual, se evidenció que los modelos de medición de riesgos atendieron a las altas volatilidades del mercado y a los cambios en las operaciones de la compañía, donde no se materializaron escenarios de alto o moderado impacto para la compañía y los clientes. Así mismo, se efectuó las evaluaciones de backtesting donde se evidenció que los parámetros de los modelos se encuentran acordes a la exposición de riesgo de la compañía. El monitoreo de operaciones estuvo cercano al 99% del total de las operaciones, donde más del 50% de las novedades presentadas se da por aspectos relacionados con Asesoría y ejecución de operaciones, sin presentarse escenarios de riesgo alto materializados para la compañía y gestionados en su totalidad.

Finalmente, en la medición de los escenarios de estrés se pudo identificar escenarios donde se pondrían a prueba los modelos de medición de riesgos, concluyendo que los mismos actúan acorde en los escenarios leves y moderados.

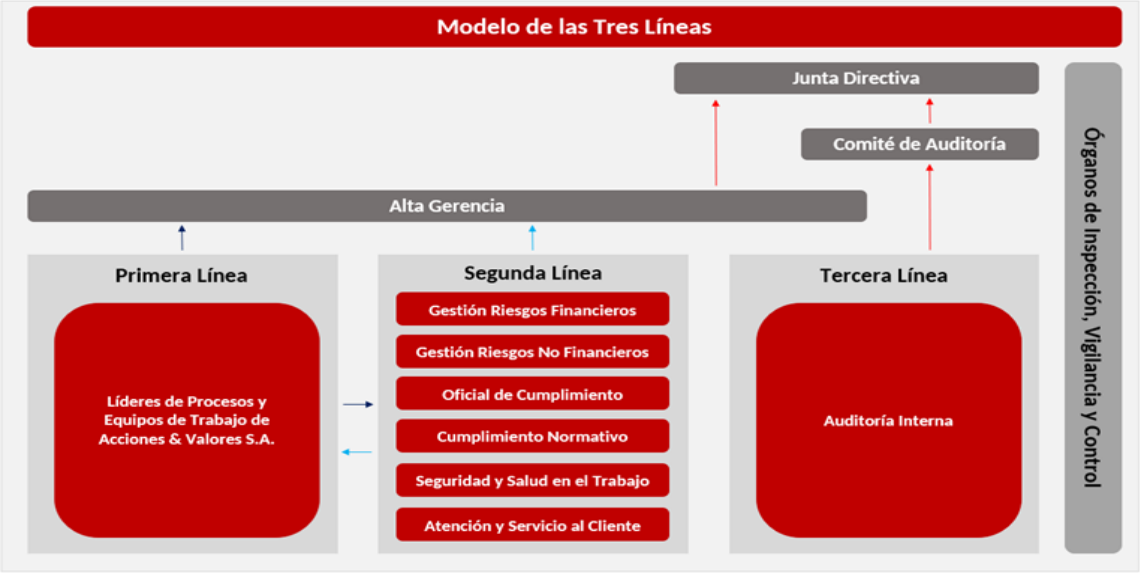
Gestión de Riesgos no Financieros

GOBIERNO CORPORATIVO Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Con el fin de promover la toma de decisiones alineada con los objetivos estratégicos, garantizar el cumplimiento de los estándares éticos, normativos y mitigar riesgos, se presenta un balance integral sobre la gestión realizada en materia de Gobierno Corporativo y de Control Interno:

1. **Sistema de Control Interno**: Se fortaleció el sistema, mediante la implementación al 100 % de la Circular 008 del 2023 de la SFC, frente a los siguientes componentes:

Así mismo, se robustece la estructura de gobierno y procesos, mediante el Modelo de las Tres Líneas, la cual permite gestionar los riesgos de manera efectiva mediante la definición clara de roles y responsabilidades.



2. **Gestión de Procesos**: Se fortaleció la estructura documental y de procesos mediante la construcción y actualización de los diferentes tipos de documentos, de acuerdo con la metodología establecida.

   Como estrategia fundamental para la generación de nuevos negocios la compañía incluyó dentro de sus macroprocesos misionales a la Banca de Inversión, proceso que está respaldado por un equipo de profesionales con experiencia en el mercado de capitales.

3. **Gestión Potenciales Situaciones Generadoras de Conflictos de interés**

   Se realizaron diversas actividades para fortalecer la gestión de conflictos de interés, entre las cuales, se ejecutó el plan de concientización y monitoreos periódicos, para

los cuales, no se presentaron novedades o situaciones relevantes; de igual forma, se actualizó la metodología como un proceso de mejora continua de esta gestión.

Así mismo, se realizó el ejercicio de revelación anual, donde se analizó la información revelada por los colaboradores cuyo resultado en el 2024 fueron reportadas situaciones para las cuales se definió la administración correspondiente.

4. Requerimientos de Órganos Externos

Durante el 2024 se recibieron 8 requerimientos del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) y 176 requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) los cuales fueron tramitados exitosamente.

5. Órganos de Gobierno Corporativo

Cómo órganos de gobierno corporativo se encuentran en primera instancia, cómo máximo órgano de administración la Junta Directiva, cómo órganos de apoyo a la Alta Gerencia los Comités Empresariales y cómo órganos de apoyo a la Junta Directiva el Comité de Auditoría, los cuales se detallan a continuación:

- **Comités Empresariales:** En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias Acciones & Valores S.A. cuenta con los siguientes comités:

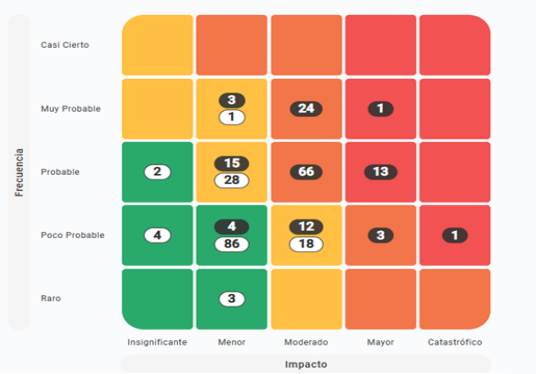
Comité Empresarial	
Gerencia y Control Interno	37 Sesiones
Riesgos Financieros	11 Sesiones
SARLAFT	4 Sesiones
Inversiones FIC’s	12 Sesiones
Riesgo Operacional	4 Sesiones
Proyectos de Tecnología	3 Sesiones
Auditoría	4 Sesiones

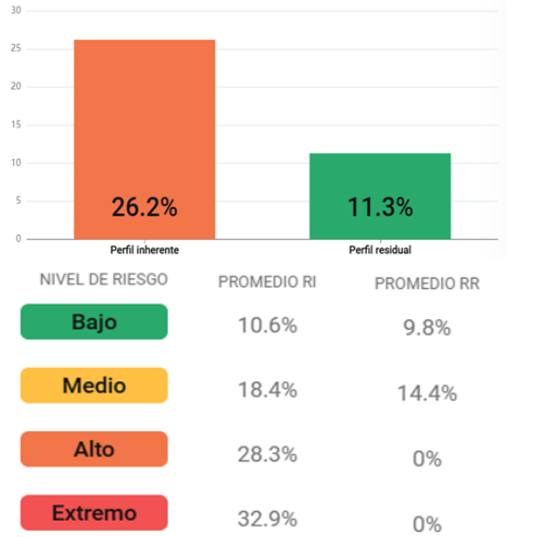
- **Comité de apoyo a la Junta Directiva:** Enfocado en apoyar y asesorar en la evaluación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno de Acciones & Valores S.A**.**

Comité de apoyo a la Junta Directiva	
Auditoría	4
Sesiones	

RIESGO OPERACIONAL

Acciones & Valores dando cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera en el Sistema Integral de Administración de Riesgos - SIAR, tiene implementado y mantiene un **Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO)** de manera tal que le permite a la organización preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y de su capacidad operativa. Durante el año 2024 se continuó fortaleciendo el sistema y dentro de la gestión realizada se evidencia un total de 142 riesgos, 418 causas y 554 controles, dando como resultado que todos los riesgos residuales se encuentran en el nivel de tolerancia definido y aprobado por la Junta Directiva, así:





NIVEL DE RIESGO	PROMEDIO RI	PROMEDIO RR
Bajo	10.6%	9.8%
Medio	18.4%	14.4%
Alto	28.3%	0%
Extremo	32.9%	0%

Eventos de Riesgo Operacional y Planes de Mejora:

Se materializaron un total de 691 eventos de riesgos operacional generando una pérdida inherente de $326.4 millones y unas recuperaciones por valor de $472.7 millones. Así mismo, durante el 2024 se implementaron 4 planes de mejora generados por la materialización de eventos cuya criticidad fue considerada Alta según la metodología establecida. Cabe resaltar que la gestión de estos planes permitió mejoras en los procesos y en la efectividad de los controles.

- **Evaluación al Cumplimiento de Controles**

Se desarrolló y aplicó la Metodología para la evaluación del cumplimiento de controles durante el año 2024, con el propósito de evaluar de forma adecuada los diferentes controles establecidos en las Matrices de Riesgo Operacional e identificar la efectividad y ejecución correcta de los mismos. Para ello, se evaluó una muestra del 10% del total de controles, obteniendo un total de 129

controles evaluados y como resultado, se realizaron los ajustes de las observaciones en la Matrices de Riesgo Operacional para todos los Macroprocesos que presentaron novedad.

Supervisión de Agencias Mercado Masivo

Durante el 2024 se llevaron a cabo 2.544 supervisiones, de las cuales 233 fueron remotas, esto permitió una cobertura del 100% de las agencias incluyendo las ubicadas en las ciudades más remotas como Arauca, Ipiales, Pasto, Maicao y Riohacha.

A lo largo del 2024 se emitieron un total de 9 boletines relacionados a la operación de las agencias e incluyendo temas como seguridad, prácticas indebidas, buenas prácticas, cumplimiento de políticas establecidas y recomendaciones para la temporada de fin de año, entre otros.

Realizando un análisis comparativo entre la pérdida inherente relacionada a faltantes en caja entre los meses de marzo y diciembre de los años 2023 y 2024, se aprecia una reducción del 41% respecto al 2023.

En el 2024 se implementaron herramientas de análisis y visualización de datos en los procesos relacionados a la supervisión de agencias de mercado masivo y se documentó la metodología y los instructivos para ser aplicados en el ejercicio de la supervisión.

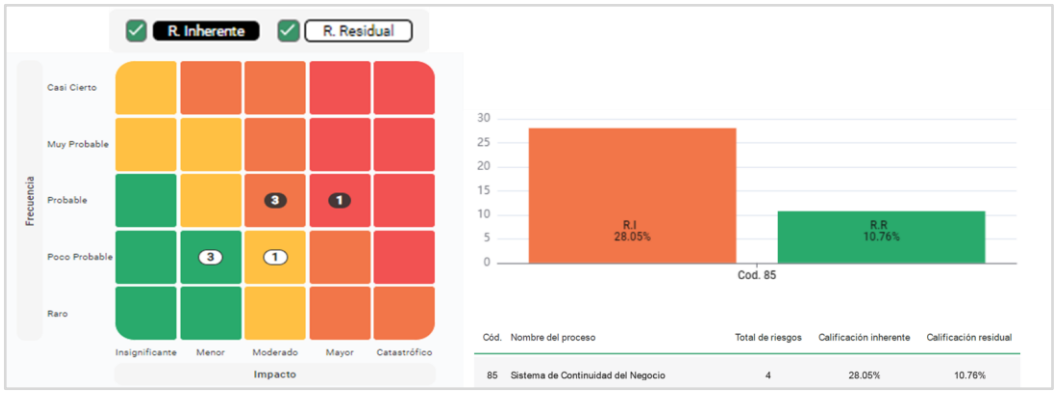
GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Con el objetivo de preparar, responder y recuperar a niveles aceptables las operaciones de Acciones & Valores S.A. ante situaciones de interrupción, en el proceso de actualización y mejoramiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio se obtuvieron los siguientes resultados para el año 2024:

- **Modelo de Madurez:** Durante el 2024 se aplicó el modelo de madurez de continuidad de negocio y como resultado frente al resultado obtenido en el 2023 se presentó una mejora en las competencias corporativas de "Liderazgo" llegando al nivel 3 "Métricas" al nivel 1 y "Recursos comprometidos" nivel 3. Así mismo, durante el periodo 2024 se implementó y aplicó el modelo para las competencias específicas donde la "Recuperación tecnológica" alcanzó el nivel 1.

- **Análisis de Impacto al Negocio BIA:** Se actualizaron las actividades de cada proceso, determinando su criticidad conforme a sus tiempos de restauración objetivo, dónde se identifican 41 actividades consideradas críticas con tiempos de recuperación objetivo entre 4 y 6 horas.

- **Matriz de Riesgos Continuidad de Negocio:** Durante el 2024 se implementó la matriz de riesgo de continuidad de negocio, donde resultado del análisis se identificaron 4 riesgos, 17 causas y 17 controles los cuales permiten que los riesgos residuales se encuentren en el nivel de tolerancia definido y aprobado por la Junta Directiva:



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Durante el 2024, la Unidad de Seguridad de la Información y Ciberseguridad implementa estrategias y mecanismos para mitigar los riesgos a los que están expuestos los activos de información de la compañía. A continuación, se detallan los resultados de esta gestión.

- **Gestión de Vulnerabilidades.**

En el marco del proceso de gestión de vulnerabilidades de 2024, se identificaron 28 nuevas vulnerabilidades en los activos de información. Se priorizaron y remediaron 10 del periodo anterior y 8 del periodo actual que corresponde a las de mayor criticidad (nivel crítico y alto), cerrando eficazmente las brechas de seguridad correspondientes. Las 20 vulnerabilidades restantes serán tratadas según el plan de remediación establecido para el año 2025.

- **Postura de ciberseguridad.**

Durante el 2024, Acciones y Valores recibió dos informes de la Superintendencia Financiera de Colombia sobre su postura de ciberseguridad. En mayo, la compañía obtuvo un puntaje de 96/100 (A), superando el promedio del sector. Se revisaron e implementaron las recomendaciones correspondientes a los 9 hallazgos identificados.

En octubre, el puntaje disminuyó a 66/100 (D) debido a la puesta en producción de la nueva Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se realizó la actualización de

- **Gestión de Alertas, Eventos e Incidentes.**

En el marco de la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, se recibieron y gestionaron 529 eventos de seguridad. La contención oportuna de estos eventos, que incluyó la respuesta oportuna de las herramientas de seguridad y los reportes de los funcionarios, evitó que estos eventos se convirtieran en incidentes que afectan los activos de información de la compañía.
página de marketing (https://marketing.accivalores.com/) alojada en un servidor externo. Se identificaron 23 hallazgos, cuya solución se implementó en su totalidad en diciembre, elevando nuevamente el puntaje a 93/100 (A), por encima del promedio del sector.

- **Actualización de Manual y Políticas Específicas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.**

Dentro de la mejora continua del Sistema de

las políticas específicas y procedimientos anexos al Manual.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN RIESGOS NO FINANCIEROS

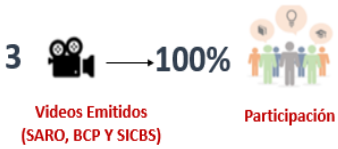
Para el 2024, se continuó fortaleciendo los conocimientos, habilidades y destrezas de nuestros colaboradores sobre diferentes temas de interés en cuanto a: Gobierno Corporativo, Control Interno, SARO, SICBS y BCP, a través de:

- **Plan de Sensibilización:**
  Por medio del envío de boletines

- **Inducción Nuevos Colaboradores:**
  Por medio de sesiones virtuales

- **Capacitación Anual Transversal:**
  Por medio de videos dinámicos

- **Capacitación Anual a Terceros:**
  Por medio de videos dinámicos:



ÓRGANOS DE CONTROL

Durante el 2024 la auditoría interna realizó la revisión del sistema de Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y el Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, basándose en sus respectivos criterios y para el cual se generaron los siguientes resultados:

<u>Evaluación de Sistema de Riesgo Operacional</u>
Fecha Informe: octubre 2024
Resultado: No se evidencian hallazgos

<u>Evaluación de Sistema de Seguridad de la Información y Ciberseguridad</u>
Fecha Informe: junio 2024
Resultado: Sin hallazgos.

Gestión de Riesgos SARLAFT y antifraude

La Gerencia de Cumplimiento que gestiona el SARLAFT, ejecutó durante el 2024 los lineamientos de la normatividad colombiana en relación al Sistema de Administración de Riesgo de LA/FT/PADM definido por la Superintendencia Financiera de Colombia; donde se resaltan, las siguientes actividades desarrolladas:

1. Revisión y actualización periódica de procesos y procedimientos de control implementados dentro del SARLAFT,

con el objetivo de mejorar continuamente los mecanismos existentes para prevenir que la Sociedad Comisionista de Bolsa sea utilizada para canalizar recursos, cuyo origen sean delitos fuente para LA/FT/PADM.

2. Ejecución de procesos de vinculación y actualización de datos de clientes, proveedores y funcionarios; dando aplicación a las políticas y controles establecidos en el SARLAFT, igualmente velando por el adecuado registro de los datos en los sistemas de información.

   Resultado de lo anterior se rechazaron prospectos que incumplen con las políticas de mercado objetivo y que no cumplen objetivamente con los parámetros y directrices definidas para vinculación en Acciones & Valores S.A.

3. Optimización de procesos para migrar los monitoreos existentes a escenarios de eficiencia y efectividad; aplicados a controles transaccionales implementados, cuyo objetivo es mejorar los tiempos para análisis de señales de alerta, disminuir casos redundantes y administrar modelos integrales.

   Para esto se contemplaron tipologías de LA/FT, señales de alerta, y situaciones identificadas en el día a día. Esto se traduce en la minimización de la materialización de riesgos de LA/FT para la Sociedad Comisionista y nos permite mantener la evolución del modelo existente.

4. Depuración de Clientes Personas Políticamente Expuestas (Pep´s), que permite mantener bases de datos actualizadas que son indispensables en el cumplimiento normativo y en el modelo supervisado del SARLAFT.

5. Revisión y actualización de los riesgos, causas y controles de LA/FT/PADM, administrados por Acciones y Valores S.A. y asociadas a las etapas del SARLAFT, cuyo proceso se apoya en la metodología de “Cadena de Valor” y en la Guía para la evaluación del diseño del SARLAFT de las entidades vigiladas, definida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

6. Seguimiento a las diferentes líneas de productos, servicios y canales que ofrece la Sociedad Comisionista, permitiendo con esto identificar posibles situaciones transaccionales de clientes/usuarios, que se salen del giro normal de las operaciones o que por su naturaleza y características sean atípicas a la forma de operación habitual, tanto en transacciones de inversiones realizadas en el mercado de capitales, como también en los productos de Western Unión.

   Dentro de esta gestión, se realizaron procesos de debida diligencia ampliada, cuyo objetivo es fortalecer el conocimiento del cliente y contar con información objetiva que permita determinar las medidas de control a que haya lugar (Reporte de Operación Sospechosa).

7. Sensibilización a los funcionarios y personal nuevo de la Sociedad Comisionista por medio de campañas de capacitación; recalcando la importancia de velar por el cumplimiento de las políticas, controles y garantizar la calidad de data en todos los procesos de la compañía, así como en seguir

fortaleciendo la Cultura de Cumplimiento en Acciones y Valores S.A., frente a la Prevención del LA/FT.

8. Adopción de correctivos generados, como resultado de revisión de procesos, optimización de procedimientos, implementación de controles y de las recomendaciones recibidas de la Superintendencia Financiera de Colombia y de los Órganos de Control. Manteniendo con esto, alineación a los estándares y mejores prácticas nacionales e internacionales tendientes a la prevención del riesgo de LA/FT/PADM.

Con todo lo anterior expuesto y a través de la aplicación de las políticas y controles definidos en el SARLAFT por la Gerencia de Cumplimiento a la fecha no se evidencia materialización de riesgos asociados a LA/FT/PADM para Acciones y Valores S.A.; permitiendo con esto, dar cumplimiento normativo y mantener la evolución permanente de los mecanismos y elementos de nuestro sistema.

Finalmente, en el desarrollo de los procesos Antifraude, se efectuó y lideró de forma competente, las diferentes actividades para garantizar la identificación de nuevas tipologías, la aplicación de nuevos controles y la disminución de casos. Todo lo cual, tendiente al afinamiento de controles y diseño de estrategias para su disminución de eventos de fraude.

Este Informe fue acogido por la Junta Directiva

Acciones & Valores
Desde 1959

Acciones & Valores S.A.

Accivaloreswestern

@AcciValores