




# INFORME DE GESTIÓN 2022

# 01

## SOBRE ESTE REPORTE

A stack of several books is shown from a low angle, with the pages fanned out. The books have various colored covers, including red, blue, yellow, and orange. Several colorful sticky tabs (orange, pink, yellow, green) are attached to the edges of the pages, indicating specific sections or pages of interest. The background is a solid, light pink color.

Como parte del compromiso con los accionistas y demás grupos de interés, Acciones & Valores S.A. publica anualmente su **informe de gestión**, el cual incorpora un análisis sobre los principales logros y retos asociados al negocio descritos a profundidad en el desarrollo del informe.

## A Nuestros Accionistas

---

El año 2022 fue un año enmarcado en una dinámica social y política que generó importantes volatilidades y cambios en el mercado. La coyuntura política y social en el mundo genera grandes reflexiones sobre los diferentes comportamientos de los países y por ende de la economía. Sin embargo, como suele ser el caso, las dificultades traen sacar lo mejor de las personas y generan oportunidades estratégicas que Acciones & Valores ha estado incursionando con el fin de aportar al crecimiento del Mercado de Capitales Colombiano, permitiendo el acceso de miles de personas, que en algún momento vieron esta posibilidad como algo alejado de la realidad. Estoy orgulloso de ver como los colaboradores de Acciones & Valores han centrado sus esfuerzos en fortalecer los procesos para alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la compañía, superando poco a poco los diversos retos que se han presentado a través de esfuerzos extraordinarios en medio de esta nueva dinámica social y económica. Así mismo, nuestros aliados nos han permitido incursionar en el universo Fintech acompañados de excelentes procesos de los diversos actores de nuestro Sistema de Control Interno, aliados tales como Trii, TPaga, entre otros. Nuestras diferentes áreas se han adaptado a los cambios normativos, adoptando buenas prácticas que permitirán blindar a la compañía frente a diversos riesgos que se puedan presentar en la gestión del negocio. En este informe encontrarán el detalle de todos estos aspectos y/o elementos que han permitido a nuestra compañía destacar en el mercado de capitales, en los cuales, a la luz de los eventos presentados en el último año, tengo plena satisfacción y confianza en nuestros resultados financieros, nuestros planes, nuestra gente y nuestro futuro.

**Rafael Aparicio**

**Gerente General**



02

INVESTIGACIONES  
ECONÓMICAS



## Economía Mundial

La economía mundial perdió impulso a finales del 2022 debido a la guerra en Ucrania, la inflación y las políticas monetarias. Sin embargo, la economía global mostró cierto nivel de resiliencia gracias al dinamismo en los mercados laborales y a las medidas de política fiscal para hacer frente a la crisis energética y al aumento de precios. Aunque la inflación se moderó en algunos países debido a la caída de los precios de las materias primas energéticas, la inflación subyacente siguió siendo elevada en las principales economías del mundo. Además, los precios de los alimentos siguieron subiendo y se espera que la transmisión del aumento de los precios de la energía y otros consumos intermedios importados continúe ejerciendo presión sobre los precios de los bienes industriales y servicios en el primer semestre de 2023.

La persistencia de las presiones inflacionarias y a la necesidad de los principales bancos centrales mundiales de controlarlas y evitar un desanclaje en las expectativas de inflación a mediano plazo, llevaron los mercados financieros internacionales a mostrar una elevada sensibilidad a las decisiones de política monetaria y se registraron algunos episodios disruptivos o de un tensionamiento significativo en determinados segmentos del mercado.

A nivel global, la inflación se mantuvo en niveles elevados, aunque con signos incipientes de moderación en

algunas áreas, en parte como consecuencia de la desaceleración de los precios de las materias primas y de un cierto alivio de los cuellos de botella en las cadenas globales de suministro. Esperamos que el endurecimiento de la política monetaria continúe en el 1S23, con el objetivo de reconducir las tasas de inflación en el mediano plazo hacia niveles compatibles con los objetivos de política monetaria y de evitar un desanclaje en las expectativas de inflación a mediano plazo.

Durante el 4T22, los bancos centrales de las principales economías avanzadas continuaron elevando sus tipos de interés de referencia como respuesta a las persistentes presiones inflacionarias. Sin embargo, los bancos centrales de Japón y China mantuvieron sin cambios sus tipos de interés. La desaceleración en la actividad económica global y las señales de moderación en las tasas de inflación llevaron a los inversores a contemplar una reversión en las subidas de los tipos de interés oficiales más rápida de lo esperado. Esto favoreció una recuperación de los principales índices bursátiles mundiales y una ligera caída en las rentabilidades de las deudas soberanas a largo plazo de mayor calidad crediticia. El diferencial de rendimientos a largo plazo de las deudas soberanas europeas frente a las referencias de EE.UU. cayó sostenidamente, mientras que el peso colombiano se depreció frente al

dólar debido a la incertidumbre política local.

## Colombia

La actividad económica en el país siguió reportando signos alentadores de crecimiento por encima de su potencial, con un PIB proyectado del 7,9% en 2022, pero esperamos una desaceleración en los próximos años debido a factores como la reducción del consumo, una inversión rezagada y un aumento en los precios de los bienes importados. La incertidumbre política global, el aumento de las tasas de interés internacionales y la evolución de la política económica interna fueron durante el año, factores de riesgo para la economía colombiana.

Las condiciones financieras internacionales se vieron presionadas y el fortalecimiento del dólar junto al aumento en las primas de riesgo fue una consecuencia lógica en los mercados financieros. El Banrep ajustó sus expectativas de tasa de interés y redujo el pronóstico de crecimiento de la demanda externa para 2023, lo que puede generar presiones inflacionarias y afectar el sector externo y público.

A corte del 3T22, la inversión empresarial se vio impulsada por el gasto en maquinaria y equipo, mientras que la inversión en construcción tuvo un bajo crecimiento anual, compensado parcialmente por la inversión en

vivienda de interés social. El déficit comercial en pesos constantes se amplió debido al fuerte dinamismo de las importaciones, pero las exportaciones se mantuvieron en niveles altos. Para el 4T22 esperamos una desaceleración del crecimiento económico y una moderación en el consumo privado, mientras que la inversión en vivienda no presentaría una reactivación importante. Las exportaciones continuarían creciendo y el ritmo de crecimiento anual de las importaciones se moderaría, lo que resultaría en una muy leve expansión del producto en términos trimestrales.

Esperamos que la economía de Colombia se desacelere en 2023 y 2024, con tasas de crecimiento inferiores a las observadas en 2021 y 2022. Esperamos que las condiciones financieras externas sean más estrictas, con mayores costos de financiamiento, y los socios comerciales de Colombia tendrán tasas de crecimiento más lentas debido a los altos inflación externa y política monetaria global más restrictiva. Adicionalmente, las condiciones financieras internas de Colombia serán más estrictas y habrá efectos negativos sobre la confianza y la inversión. Esto conducirá a un consumo total reducido y niveles de inversión más bajos, que no se

recuperarán a los niveles previos a la pandemia. La incertidumbre en torno a los factores fundamentales internos y externos que explican este pronóstico es alta. Se espera que la tasa de desempleo nacional sea de alrededor del 11% en 2023, mientras que el déficit de cuenta corriente se espera que sea de alrededor del 6% del PIB en 2022, impulsado por un aumento en las importaciones de bienes y servicios. Sin embargo, se espera que el déficit en cuenta corriente se reduzca a alrededor del 4% del PIB en 2023, ya que se espera que la demanda interna se ajuste.

El Banco Central de Colombia - Banrep- elevó las tasas de interés en 900 puntos básicos al 12% para hacer frente a la inflación, con el objetivo de alcanzar un objetivo del 3 % para fines de 2024. La tasa de inflación del país alcanzó un máximo de dos décadas del 13,1% en diciembre, presionando al banco para que actúe. La decisión de subir las tasas se produce a pesar de que el país experimentó una fuerte contracción económica del 7% en 2020 debido a la pandemia de Covid-19, que dejó al gobierno con un déficit presupuestario significativo. El banco espera enfriar la demanda interna y aliviar la presión sobre la moneda, que ha perdido más del 12% de su valor frente al dólar durante el último año.



# 03

## EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO





## Mercado Bursátil

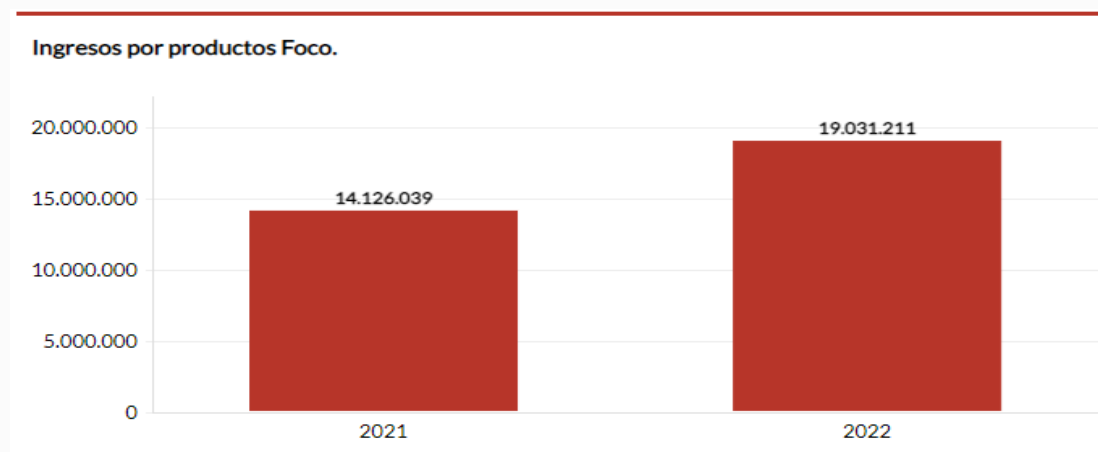
El año 2022 para el área de Mercado Bursátil en Acciones y Valores fue un año de consolidación y avance en la consecución de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico 2022-2027. Los principales objetivos estratégicos del área durante el 2022 estuvieron alrededor de la diversificación de ingresos, fortalecer la experiencia del cliente, mayor penetración en el ecosistema digital, fortalecimiento de la oferta de productos y servicios y énfasis en el desarrollo profesional del equipo.

### INGRESOS

El área logró un cumplimiento del 110% en los ingresos totales, superando así el presupuesto planteado para el año.

En línea con la estrategia de diversificación de ingresos, el equipo comercial de la empresa siguió trabajando en el desarrollo de los productos foco (Fondos, Divisas Terceros, Cash Management y Corresponsalía), logrando un cumplimiento del 135% y un crecimiento vs el 2021 de 34,72%. Esto permitió que los ingresos generados por unidades que atienden terceros contribuyan a más del 70% del total de ingresos del área. En particular, es destacable el crecimiento de los ingresos generados por Divisas con terceros en este rubro, consolidándose como el producto de mayor ingreso dentro del área de mercado bursátil.

### Gráfico Ingresos productos Foco 2021 vs. 2022

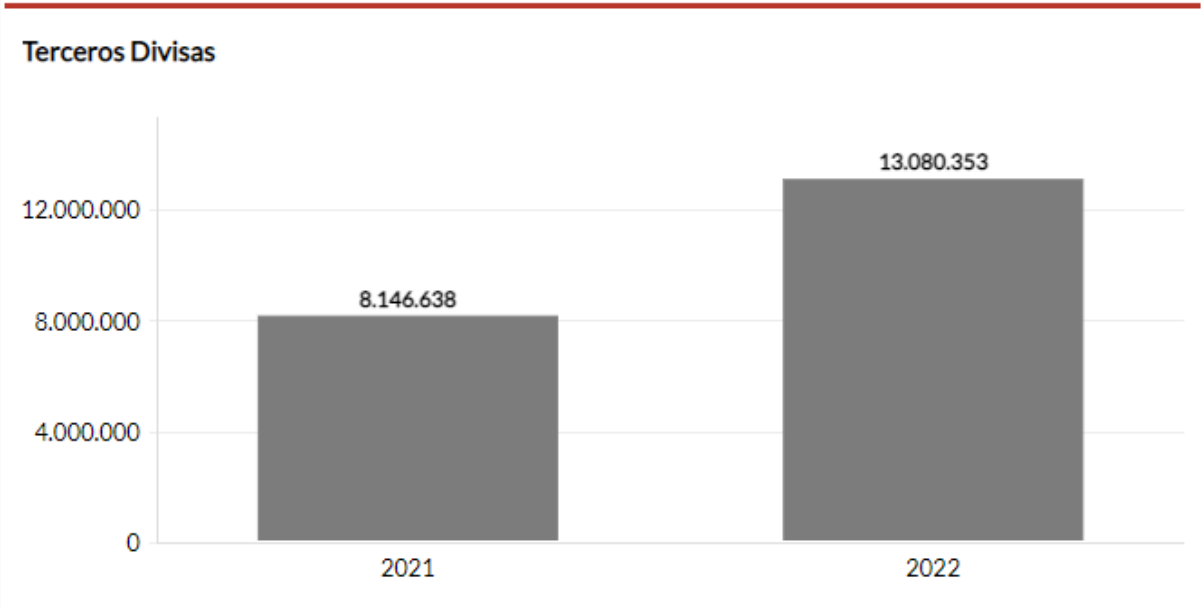


**Fuente:** Elaboración propia

En este sentido, es importante resaltar que durante el año 2022 se profundizó la relación con Convera, empresa líder en pagos transfronterizos

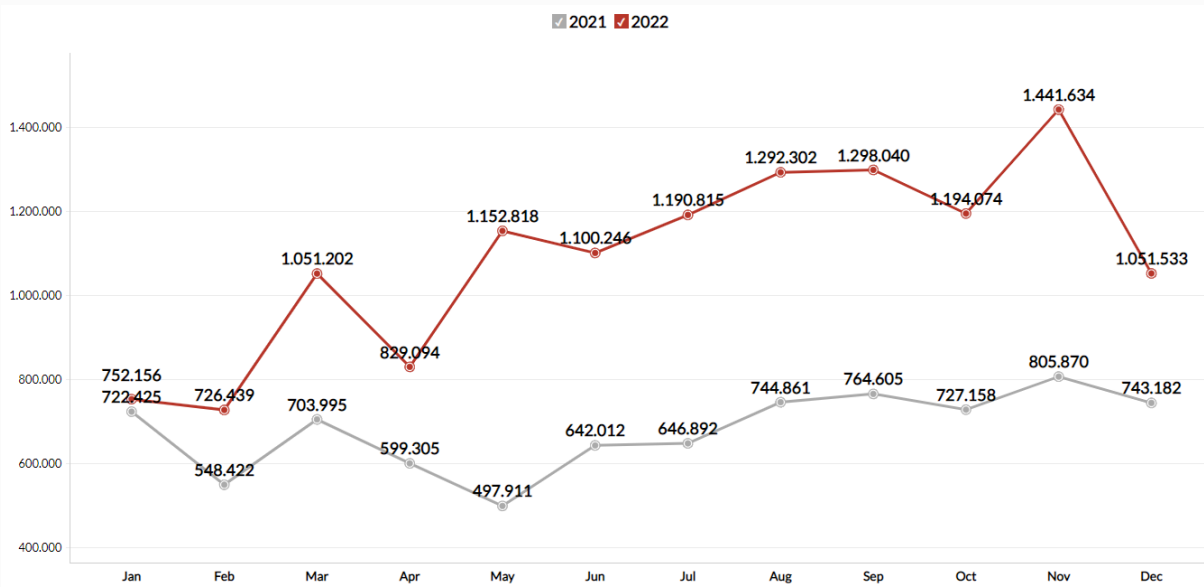
corporativos, lo que contribuyó a este crecimiento en la generación de ingresos por divisas con terceros.

**Gráfico Crecimiento Divisas Terceros 2021 vs. 2022**



Fuente: Elaboración propia

**Evolución de ingresos - Divisas con Terceros**



Fuente: Elaboración propia

**MERCADEO Y SERVICIO AL CLIENTE**

Durante el 2022, se hizo la fusión de las áreas de Mercadeo y Servicio al Cliente de Mercado Masivo y Bursátil y se dio el ingreso de Dominique Lopera

como la persona encargada para liderar esta área. El objetivo de esta fusión es tener una visión holística de la marca Acciones y Valores y

aprovechar las sinergias de las dos áreas para mejorar la experiencia del cliente.

Como parte de la estrategia para mejorar la experiencia del cliente, se continuó desarrollando la omnicanalidad. La idea de la omnicanalidad es disponer de varios canales de atención para que el cliente decida por medio de cual quiere interactuar con la firma. Con la omnicanalidad, el cliente puede decidir si realiza una PQRS por medio telefónico, redes sociales, WhatsApp

o página web entre otros. En el año 2022 se recibieron un total de 604.476 consultas y requerimientos a través del teléfono, correo electrónico y canales digitales.

El canal que más creció fue WhatsApp, recibiendo un promedio mensual de 18.223 conversaciones atendidas por el bot (70%) y agentes del CSC (30%)

## **DIGITAL**

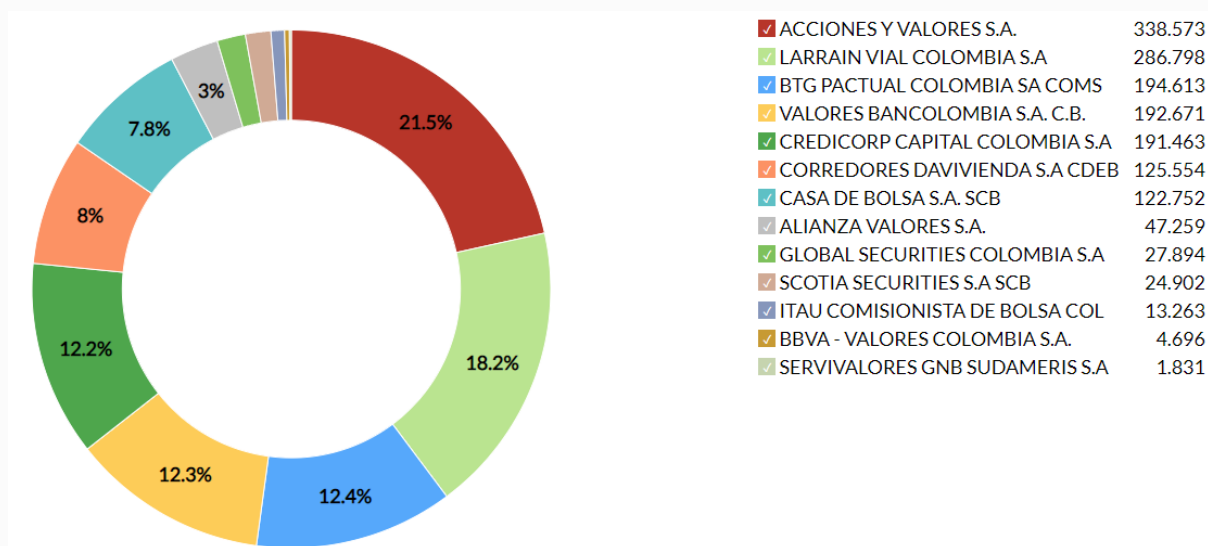
La empresa continuó con su estrategia digital, mediante el fortalecimiento de los API de la firma. Las API son ampliamente utilizadas en el desarrollo de software para integrar distintas aplicaciones y servicios, así como para automatizar procesos y realizar tareas de forma eficiente. Dicho esto, las API resultan sumamente importantes para la integración con terceros, como las Fintech. Esto es fundamental para el desarrollo de trabajar con Fintech para masificar el mercado de valores.

Trii, canal digital para comprar y vender acciones en Colombia, experimentó un fuerte crecimiento en 2022. Durante ese año, atrajo a más

de 186 mil nuevos clientes, lo que permitió alcanzar una base de 270 mil clientes registrados en total. Además, la plataforma generó ingresos superiores a 2 mil millones de pesos, lo que representó un crecimiento del 35% en comparación con el año anterior.

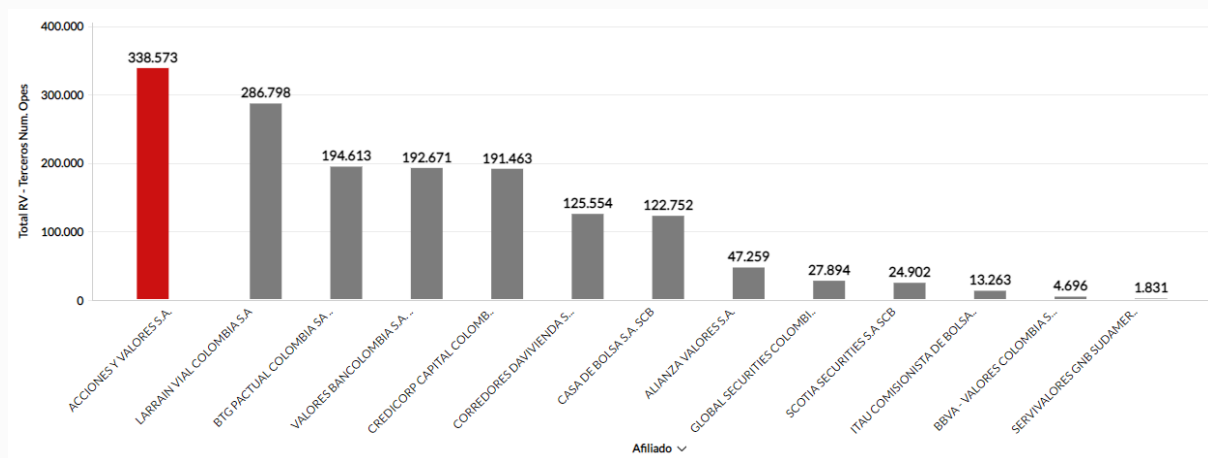
La participación de Trii en las operaciones de renta variable de terceros se tradujo en que Acciones y Valores tuvo una participación del 21,5% en este mercado. También se destacó por su oferta de activos para invertir, incluyendo el patrocinio de empresas como Nu Holdings, Uber y Ford para el Mercado Global Colombiano.

### Renta Variable con Terceros por Cantidad de Operaciones



Fuente: Elaboración propia

### Gráfico participación de mercado Cant. Operaciones 2022 en Renta Variable con Terceros



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se aprovechó la base de clientes digitales para implementar una estrategia de venta cruzada, lo que permitió ofrecer su Fondo de Inversión 12M a los clientes por primera vez. Esto resultó en una captación de 1,100 millones para este fondo, lo que indica una buena acogida por parte de los usuarios.

En resumen, Trii ha experimentado un crecimiento significativo en 2022 y ha ampliado su oferta de activos, así como su capacidad de atraer nuevos clientes.

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

El fortalecimiento y desarrollo de productos y servicios estuvo alrededor



de Fondos de Inversión Colectiva y Cash Management.

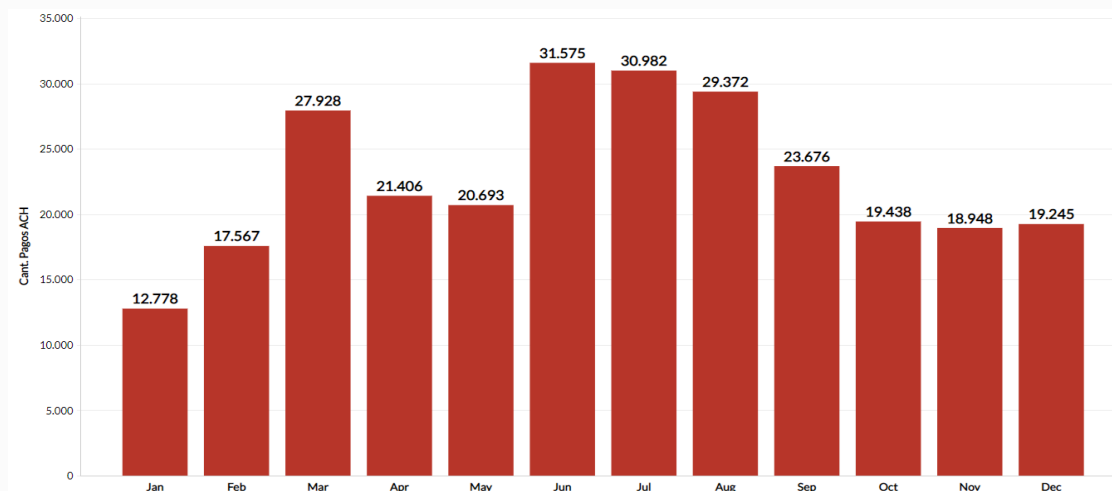
Referente a los Fondos de Inversión Colectiva, durante el 2022 se lanzaron tres fondos cerrados a plazo aprovechando la coyuntura económica de tasas altas. Estos tres fondos fueron: Fondo 24M con captación superior a 10 mil millones, Fondo 18M con captación de 13 mil millones y Fondo 12M con captación de 22 mil millones. En conjunto se recaudaron 45 mil millones lo que permitió compensar la caída que tuvo el Fondo Renta Fija 180 en el primer semestre del 2022.

Por otro lado, Acciones y Valores obtuvo la confirmación de la calificación en 'Fuerte (col)', Perspectiva Estable como administrador de activos. De esta calificación vale la pena destacar el comentario de Fitch donde menciona lo siguiente: "La calificación 'Fuerte(col)' refleja un proceso de inversión robusto, cuyas herramientas para la toma de decisiones han

mostrado una mejora constante en los últimos años, así como un proceso de construcción de portafolios que se soporta en análisis cuantitativos destacables." Además, la empresa siguió implementando los Principios de Inversión Responsable en la gestión de los fondos de inversión colectiva, atendiendo exigencias de inversionistas cada vez más conscientes del impacto de sus inversiones.

Referente a Cash Management, la firma siguió fortaleciendo su servicio de recaudo mediante la introducción de Accival Pay y Accival Connect, dos herramientas digitales que complementan el recaudo en ventanilla y que permite llegar a nuevos nichos de mercado. Por otro lado, el servicio de pagos que permite a las empresas hacer la dispersión de pagos desde su encargo del Fondo Vista, siguió creciendo y llegó a procesar más de 273 mil pagos en el 2022.

### **Evolución de Cantidad Pagos 2022**



**Fuente:** Elaboración propia

## **EQUIPO COMERCIAL**

El equipo comercial al cierre del año estuvo compuesto por 57 comerciales. Distribuidos de la siguiente manera:

- Posición Propia: 11
- Institucional: 10
- Distribución: 36

Los cambios más relevantes en estructura durante este año estuvieron en el área de Posición Propia, donde se creó la Dirección de Renta Fija y la Dirección de Divisas y en Distribución donde se crearon las áreas de Comerciales de Soluciones Digitales y Banca Privada.

Uno de los aspectos más importantes fue el lanzamiento del campus virtual. Este campus permitirá fortalecer el proceso de capacitación de la fuerza comercial. Esperamos para el 2023

fortalecer el contenido de esta plataforma para complementar la formación del equipo. Por otro lado, se hizo un seminario de varias sesiones con Rita Karanauskas, experta en comunicación verbal y no verbal, lo que permitió al equipo fortalecer el proceso comercial con clientes.

En conclusión, el año 2022 para Acciones y Valores fue un año exitoso en términos de consolidación de la empresa y avance en la consecución de los objetivos propuestos en su Plan Estratégico 2022-2027. La diversificación de ingresos, la estrategia digital y el fortalecimiento de productos y servicios, entre otras acciones, permitieron a la empresa seguir creciendo y fortaleciéndose en el mercado.

## **Mercado Masivo**

Para el año 2022 el área de Mercado Masivo en general continuó presentando una recuperación de su operación frente al año 2021. Sin embargo, durante el primer trimestre del año la operación aun presentaba una lenta recuperación, impactada principalmente por el rezago de la pandemia.

A partir del segundo trimestre del año se observó una mejora en los niveles de la operación, esto apalancado en parte por la subida de la tasa de

cambio que impulso una mayor transaccionalidad en el mercado.

El mercado de remesas presentó un crecimiento de 10% comparado con el resultado del año 2021 Alcanzado un movilizad total de US\$9.428 millones, con meses cercanos a los los US\$ 900 millones, lo cual representó cifras récord en ingreso de remesas al país. Estos volúmenes recibidos por el país hacen parte de los flujos monetarios globales los cuales ascendieron en el año 2022 a un total de 794.000 millones de dólares de los

cuales 142.000 millones de dólares llegaron a Latinoamérica, concentrados en países como México, Guatemala, Republica Dominicana, Honduras y Colombia.

Al revisar, en Colombia, el origen de las remesas, se encuentra que Estados Unidos continua como el país líder originador de remesas a Colombia, pasando de una participación del 52% en 2.021 a 54% en el 2.022. Seguido por España con el 13%, Chile 5%, Reino Unido con 3%. Es importante mencionar que Estados Unidos presentó un crecimiento en monto movilizado versus el 2.021 alrededor del 14%-15% y países como Reino Unido y otros tuvieron un comportamiento mayor con crecimientos por encima del 20%.

MES	AÑO 2022
ENERO	664,4
FEBRERO	647,3
MARZO	733,9
ABRIL	754,8
MAYO	841,1
JUNIO	821,6
JULIO	889,5
AGOSTO	769,4
SEPTIEMBRE	751,0
OCTUBRE	894,3
NOVIEMBRE	812,6
DICIEMBRE	848,9
<b>TOTAL</b>	<b>9.428,8</b>

Dato Ingresos de remesa a Colombia 2.022

\*Fuente Banco de la Republica

Al observar el departamento destino de las remesas, 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%.

En cuanto a la participación en el mercado, el siguiente cuadro muestra la evolución mes a mes de este indicador tanto para Acciones y Valores como para Western Union

Se observa que Western Union finalizó con una participación en el mes de Diciembre del 33,3% y Acciones y Valores para el mismo mes tuvo una participación del 12,1%. Pese a que la participación en el total del año es de 28,8% y 10,4% respectivamente. 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. Esto permitió una excelente recuperación para el segundo semestre, alcanzando en diciembre el mayor porcentaje de participación del mercado del año 2.022.

MES	AÑO 2022	ACVA	WU	ACVA %	WU %
ENERO	664,4	70,6	184,5	10,6%	27,8%
FEBRERO	647,3	69,3	186,7	10,7%	28,8%
MARZO	733,9	77,0	208,1	10,5%	28,4%
ABRIL	754,8	76,2	208,2	10,1%	27,6%
MAYO	841,1	81,4	225,9	9,7%	26,9%
JUNIO	821,6	73,5	208,4	9,0%	25,4%
JULIO	889,5	83,6	234,2	9,4%	26,3%
AGOSTO	769,4	82,4	245,3	10,7%	31,9%
SEPTIEMBRE	751,0	82,9	231,7	11,0%	30,8%
OCTUBRE	894,3	92,1	254,6	10,3%	28,5%
NOVIEMBRE	812,6	90,2	247,3	11,1%	30,4%
DICIEMBRE	848,9	102,6	283,0	12,1%	33,3%
<b>TOTAL</b>	<b>9.428,8</b>	<b>981,8</b>	<b>2.717,8</b>	<b>10,4%</b>	<b>28,8%</b>

Participación del mercado de WU y ACVA 2.022

Localmente, el sector bancario sigue siendo el líder del mercado, esto debido principalmente a el fortalecimiento que ha tenido los últimos años con el Sistema de directo

a cuentas. Sin embargo, según el Banco de la República, las operaciones en efectivo en el contexto global Colombiano, continúan con una participación del 78.4% , el cual sigue siendo el método de pago preferido por los Colombianos.

El total movilizado en dólares por Acciones y Valores en el año 2.022 por concepto de pagos tanto de Western Union como de VIGO fue de 981.8 millones de dólares.

Por otro lado, el movilizado total de envíos realizados por Acciones y Valores al exterior fue de 158 Millones de dolares, monto que incrementado en los 981.8 millones de dólares significa que Acciones Y valores movilizó una cifra equivalente a 1.139.8 millones de dólares en el negocio de remesas con un crecimiento importante respecto del año anterior.

Respecto al volumen de las transacciones, para el año 2.022 se realizaron un total de 5.185.239 transacciones en la red, esto incluye todos los pagos de Western Union, Vigo y envíos. Esto muestra un crecimiento en transaccionalidad del 9% versus el 2.022.

En total 3.345.042 personas realizaron transacciones con Acciones y Valores en el año 2.022, lo cual indica un crecimiento de 12% versus el año anterior.

#### Corresponsales

Uno de los principales temas dentro de la agenda estratégica para mercado masivo durante el 2.022, fue el desarrollo y crecimiento de la red de corresponsales. En este sentido en el año 2.022 se logró materializar la implementación de la alianza con Supergiros, llegando a un total de 10.314 oficinas creadas. Con presencia principalmente en el departamento del Valle del Cauca. Con esta alianza se espera una operación por encima de 800.000 transacciones para el año 2.023.

Teniendo en cuenta esto para cierre del año 2.022 según el siguiente cuadro podemos observar un crecimiento significativo en la capilaridad de la red.

RED PRIMARIA	A&V	209
RED SECUNDARIA	BANCAMIA	200
	PAGAFACIL	236
	PUNTO DE PAGO	135
	REDY	53
	SUPERGIROS	10314

Cantidad de oficinas de la red de Acciones y Valores a cierre de Diciembre del 2.022

Para el año 2.022 el total de transacciones de Sistemas alternativos de pago, que incluye la operación de los corresponsales y el servicio de abono en cuenta, logró tener una participación del 8% sobre el total de pagos realizados. Pese a que el servicio de envió directo a cuenta bancaria desde el exterior no está habilitado para Acciones y Valores



por parte de Western Unión, el servicio de abono en cuenta nos ha permitido ofrecerle al beneficiario en Colombia la opción de abonar su giro a su cuenta bancaria y billeteras digitales, para este último punto en el 2.022 se logró adicionar a este servicio como billeteras aliadas a Movii y Bancolombia a la mano, logrando completar el portafolio de las principales billeteras en el país para el servicio, contando con Daviplata y Nequi.

### Productos Digitales

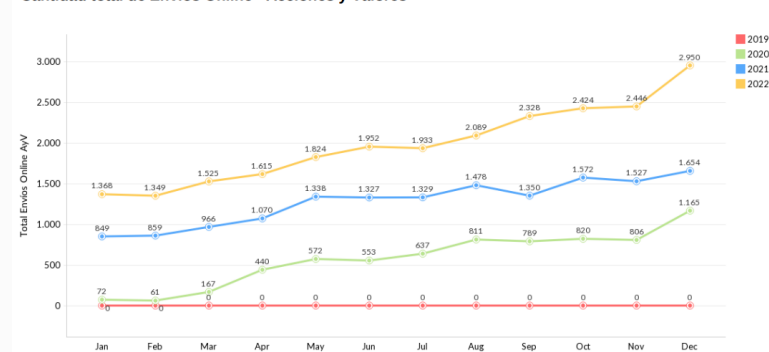
También durante el último trimestre del año salió en etapa de testeo el servicio de envío directo a billetera digital, en el que Acciones y valores tiene la exclusividad en la monetización de esta modalidad para Western Unión. Este nuevo servicio representa una apuesta estratégica para el crecimiento del canal digital en los próximos años, permitiendo que de manera automática el remitente en mas de 200 países pueda enviar a una billetera en Colombia las 24 horas al día y cualquier día de la semana. La billetera con la que inicio este testeo

es COINK, se espera para 2.023 el fortalecimiento comercial de esta modalidad.

### Envíos Online

Se realizaron durante el año 2.022 un total de 23.803 envíos en la plataforma de Acciones y Valores, creciendo al 55% versus el año pasado y con una participación sobre el total de la operación de WesternUnion de 52%. Esto representa el 6% del total de envíos que realiza Acciones y Valores.

Cantidad total de Envíos Online - Acciones y Valores



Para finalizar el total de ingresos de Mercado Masivo para el año 2.022 fue de US\$14.291.727, representando un crecimiento del 5% respecto al año 2.021.

# 04

## RESULTADOS FINANCIEROS



## Resultado

Es motivo de orgullo y satisfacción para la Gerencia General y los colaboradores de Acciones & Valores, informar que el resultado neto del año 2022 fue por valor de \$13.690 millones, cifra que representa continuidad de la buena gestión en resultado máximo histórico de la compañía colocándola en el 6° puesto del ranking de las Firmas Comisionistas, con un comportamiento estable con relación al año 2021 que fue de \$13.133 millones y con una rentabilidad del patrimonio de los accionistas del 22.74% al cierre del 2022. Este resultado fortalece la solvencia y solidez de la Firma ubicándola como la Primera Comisionista de Bolsa Independiente del país.

### 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 del 20%.

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 32%, los ingresos por servicios, producto de las operación de remesas presenta recuperación logrando una variación del 14%, consecuencia del uso de nuevos canales digitales, medios de pagos bancarizados como abono en cuenta; en divisas, de la mano con la estrategia de incursionar en el sector real a través de canales digitales, presentó un incremento del 21% y los ingresos por utilidad en negociación de inversiones de renta fija con un crecimiento del 56%.

	NOTAS	DIC DE 2022	DIC DE 2021	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
<b>RESULTADO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>					
Comisiones y/o honorarios		11,595,879	8,807,924	2,787,955	32%
Por servicios - transacciones		61,961,200	54,478,058	7,483,142	14%
Divisas y derivados		44,867,034	37,136,132	7,730,902	21%
Inversiones de renta fija		14,066,197	9,039,137	5,027,060	56%
Rendimientos financieros		3,419,781	1,576,817	1,842,964	117%
Inversiones de renta variable		1,340,704	2,878,023	-1,537,319	-53%
<b>RESULTADO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>	<b>17</b>	<b>137,250,795</b>	<b>113,916,091</b>	<b>23,334,704</b>	<b>20%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

### GASTOS.

Los gastos incurridos en el apoyo de la operación presentaron una variación del 18%, los rubros con incremento del 12% en beneficios a empleados,

arriendos en un 8%, impuestos del 1%, financieros del 35%, otros gastos de administración en un 26%.

	NOTAS	DIC DE 2022	DIC DE 2021	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION %
<b>GASTOS ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>					
Divisas y derivados		-	1,079,854	-1,079,854	-100%
Inversiones de renta fija		5,439,713	1,026,949	4,412,764	430%
Inversiones de renta variable		544,177	359,808	184,369	100%
<b>GASTOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>	<b>18</b>	<b>5,983,890</b>	<b>2,466,611</b>	<b>3,517,279</b>	<b>143%</b>
<b>GASTOS</b>					
Beneficios a empleados		44,559,601	39,769,093	4,790,508	12%
Arrendamientos		12,796,186	11,840,107	956,079	8%
Impuestos		3,852,205	3,801,446	50,759	1%
Financieros		10,331,183	7,651,678	2,679,505	35%
Gastos de Administracion		39,245,307	31,112,259	8,133,048	26%
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>	<b>18</b>	<b>110,784,482</b>	<b>94,174,583</b>	<b>16,609,899</b>	<b>18%</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>18</b>	<b>116,768,372</b>	<b>96,641,194</b>	<b>20,127,178</b>	<b>21%</b>

Fuente: Elaboración propia

## Activos.

### Bienes en el Exterior

La sociedad posee en el exterior, dinero depositado en Banco Citibank al 31 de diciembre de 2022:

<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>	<b>31 DE DIC 2022</b>	<b>31 DE DIC 2021</b>	<b>VARIACION ABSOLUTA</b>
<b>Valores Expresados en Miles de Pesos Colombianos</b>			
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO EN La MONEDA EXTRANJERA</b>			
Efectivo Usd	716.352	718,424	-2.072
Bancos Usd	2.981.124	4,239,391	-1.258.267
<b>TOTAL, EFFECTIVO EN MONEDA EXTRANJERA</b>	<b>3.697.476</b>	<b>4,957,815</b>	<b>-1.260.339</b>

Estos depósitos juegan un papel muy importante en la operatividad, para dar liquidez a la operación de divisas, para el año 2022, la variación esta originada en el movimiento de la liquidez según requerimiento de la operación de remesas y bursátil.

### Inversiones en Sociedades Extranjeras y Nacionales

Las Acciones de la Bolsa de Valores de Colombia. A 31 de diciembre de 2022 posee una (1) acción. en la bolsa de valores de Colombia de carácter permanente:



INVERSIONES A VARIACIÓN PATRIMONIAL CON CAMBIOS EN EL ORI - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO				
Valores Expresados en Miles de pesos colombianos				
DISPONIBLES PARA LA VENTA	31 DE DIC 2022		31 DE DIC 2021	
Inversiones Obligatorias Permanentes en Títulos Participativos	Cantidad Acciones	Valor	Cantidad Acciones	Valor
Acciones Bolsa de Valores de Colombia	1	7	1	10
<b>SUBTOTAL</b>		7		10
<b>TOTAL, INVERSIONES EN OTRAS ENTIDADES</b>		7		10

## 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 año 2022

La adecuada gestión del patrimonio posiciona el ROE en el 22,74%, que frente a la industria se encuentra como el 4º más alto.

OTROS INDICADORES	2022	2021	VARIACION
Capital de trabajo	67.713.961	58.572.576	15.61%
Patrimonio Técnico	44.578.083	40,436,493	10.24%
Patrimonio Contable	58.766.040	55,707,885	8%
Rentabilidad neta	10.60%	11,53%	

Cifras en miles de pesos

## Directivos

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

JUNTA DIRECTIVA	
PRINCIPAL	SUPLENTE
Rafael Aparicio Escallón	Jorge Eduardo Girón Lauro
Gustavo Perry Torres	Eduardo Jaramillo Cuervo
Mauricio Vélez Vásquez	Camilo Vélez Richard

Gustavo Adolfo Serpa Preciado	Diana Serpa Preciado
Juliana Vásquez Cañizares	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 2022 hizo las siguientes donaciones con el objeto de apoyar a la población menos favorecida, es así como hace aportes a la salud, educación juvenil, protección de niños y niñas y adicionalmente contribuyó al Banco de alimentos:

	DONACIONES AÑO 2022	TOTAL
860007759	Colegio Mayor De Nuestra Señora Del Rosario	14.073.000
860035992	Fundación Cardio Infantil	25.200.000
800061529	Antinarcóticos de Colombia	1.778.000
830086601	Banco de Alimentos	30.000.000
860020370	Fundación Michín	21.000.000
900373740	fundación Sol de los Andes	4.000.000
900178628	Fundacion Amigos como Arroz	1.200.000
<b>TOTAL</b>		<b>91,251,000</b>

## 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 se entorpece la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

## Hipótesis de Negocio en Marcha

A nivel mundial, la crisis sanitaria causada por la pandemia del COVID-19 no tiene antecedentes, dicha crisis no sólo generó efectos sociales sino también económicos y muchas empresas se vieron afectadas por las medidas decretadas por los Gobiernos para frenar su propagación, como la limitación de la movilidad e indicadores macroeconómicos negativos, los cuales también generan impactos directos sobre las expectativas y la continuidad de los negocios. Bajo este contexto 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 2022-2021.

Frente a todos los aspectos analizados la sociedad, presenta indicadores positivos al corte del 31 de diciembre de 2022; 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.

### **Situación Jurídica**

Durante el 2022 Acciones & Valores no presenta restricciones jurídicas para operar, así mismo no se llevan procesos judiciales en curso y se efectuaron los análisis pertinentes de la normatividad aplicable que salió en el año en curso. Finalmente se presentó una sanción por parte del Autorregulador del Mercado de Valores, el cual ya fue asumido por la entidad.

### **Operaciones celebradas con socios y administradores.**

Durante el 2022 Acciones & Valores no celebró operaciones con socios y administradores

### **Acontecimientos importantes acaecidos durante el periodo.**

Aparte de los acontecimientos del negocios enunciados en el capítulo 3 del presente informe la compañía no tiene eventos adicionales por destacar.



# 05

## TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN



## Estrategia de Tecnología e Innovación para 2022

El plan estartegico de tecnología define su estrategia basada en cuatro pilares, talento humano, procesos, arquitectura de software y producto:



### Estado implementación en 2022:

1. Talento humano: Se consolidó al estrategia de contratar ingenieros de desarrollo por outsourcing, con la finalidad de mitigar las dificultades propias del reclutamiento y retención de talento humano en una profesión de alta demanda en el mercado. Así mismo se celebraron sesiones de alineamiento con la estrategia corporativa que permiten tener un equipo comprometido y organizado para cumplir los objetivos de la organización.
2. Procesos: durante 2022 se definió y consolidó el equipo de soporte y mantenimiento de aplicaciones, que centraliza la atención de incidentes con los sistemas de la compañía y al mismo tiempo vela por la solución definitiva a los bugs de las plataformas tecnológicas de software.
3. Arquitectura de Software, durante el año 2022 se sentaron las bases técnicas y arquitectónicas de cara a la "apificación" de servicios, pilar primordial de la estrategia de open Banking. La definición de arquitectura busca desarrollar software más robusto, mantenible, escalable, confiable y seguro.
4. Producto: Proyecto estratégico de innovación tecnológica fueron desarrollados con el enfoque de producto, es decir estandarizados en procesos,

documentación y seguridad, de manera que sean

facilmente replicables e industrializados

**Gestión de objetivos de infraestructura tecnológica de Tecnología:**

Indicador	Cumplimiento	Observaciones
Gestión de Vulnerabilidades Críticas y altas	100%	El 100% de las vulnerabilidades críticas y altas fueron cerradas antes de finalizar el año 2022
Gestión de la Disponibilidad	100%	Los servicios críticos de Acciones y Valores estuvieron disponibles un 99,62% en promedio, calculado mensualmente.

**Implementación de Proyectos estratégicos de optimización:**

- **Migración Cajanet:** Se ejecuto la migración del software cajanet usado en las agencias para proyectos de recaudo; este proyecto consistió en actualizar el software a la versión mas reciente y posteriormente instalarlo en Amazon Web Services, para posteriormente decomisionar los servidores instalados en el datacenter de Columbus. Entre los beneficios de este proyecto se tienen la solución de varias vulnerabilidades de seguridad, así como un ahorro en costos cercano a los trescientos millones de pesos anuales.
- **Impresión térmica:** El proyecto de impresión térmica en Agencias, implementó tablets de firma y remplazo de impresoras laser por impresoras térmica. Entre lo beneficios del proyecto se destaca la reducción en costos de tóner por un valor aproximado de mil doscientos millones anuales y la disminución de papelería a ser almacenada, al poder capturar las firmas de los usuarios con las tablets y darles un manejo digital a las pruebas de pago de giros.

## Desarrollo de proyectos estratégicos de Innovación:

- API Fondos: durante 2022 se finalizó la fase de refactory del proyecto APY Fondos, que permite a aliados y aplicaciones internas acceder a los servicios del Fondo de Inversión Colectiva, creando un API más robusta y escalable. Adicionalmente se creó una documentación siguiendo estándares de la industria que facilitan la integración de nuevos aliados.
- API Wallet: proyecto que permite implementar servicios de pagos de remesas internacionales seleccionando una billetera desde el origen, el proyecto consta de servicios que reciben las peticiones provenientes desde Western Union y la definición de los servicios a ser implementados por billeteras aliadas que se integren al ecosistema para recibir remesas.
- Gestión de Clientes: el proyecto de gestión de clientes tiene como finalidad unificar en un único repositorio la captura y persistencia de todos los clientes de la compañía, independiente del origen del cliente, del producto que consuman o de la vertical de negocio. Este repositorio único se desarrolló acompañado de APIs que permitan la integración de nuevos sistemas, así mismo se incluyó el desarrollo de interfaces de usuario que permiten a las áreas responsables la prospección, vinculación y administración de los clientes. El paso a producción del proyecto esta se ejecutó en enero de 2023.

Proyecto	Ejecucion
Migracion CajaNet	100%
Impresión térmica	100%
API Fondos	100%
API Wallet	100%
Gestion de Clientes	80%

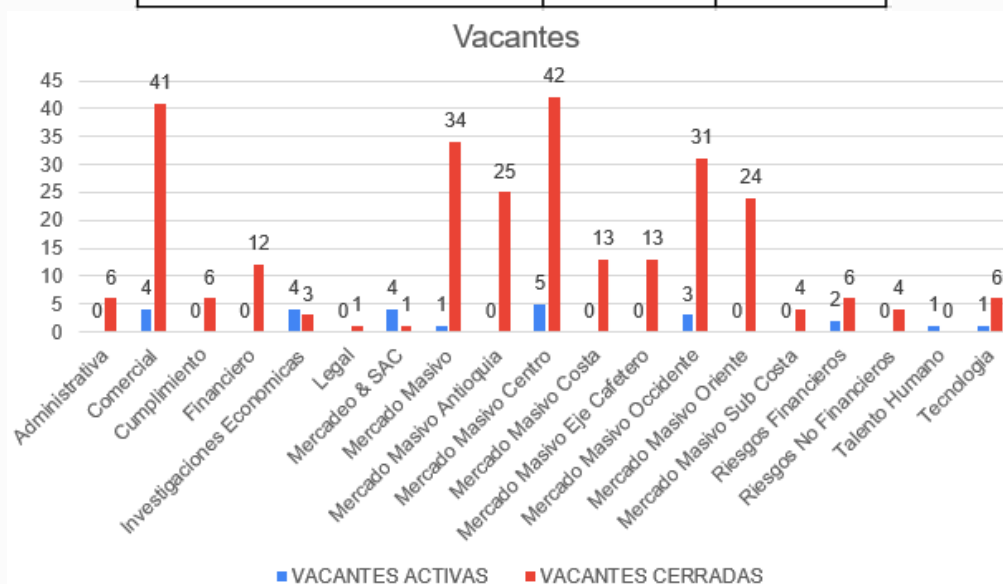
# 06 TALENTO HUMANO



## Selección

En el año 2022 se presentaron un total de 297 vacantes de las cuales 195 correspondían a Mercado Masivo y 105 a Comisionista, discriminadas así:

VACANTES		
Area/Regionales	ACTIVAS	CERRADAS
Administrativa	0	6
Comercial	4	41
Cumplimiento	0	6
Financiero	0	12
Investigaciones Economicas	4	3
Legal	0	1
Mercadeo & SAC	4	1
Mercado Masivo Calle 72	1	34
Mercado Masivo Antioquia	0	25
Mercado Masivo Centro	5	42
Mercado Masivo Costa	0	13
Mercado Masivo Eje Cafetero	0	13
Mercado Masivo Occidente	3	31
Mercado Masivo Oriente	0	24
Mercado Masivo Sub Costa	0	4
Riesgos Financieros	2	6
Riesgos No Financieros	0	4
Talento Humano	1	0
Tecnología	1	6
<b>Total General</b>	<b>25</b>	<b>272</b>
<b>Mercado Masivo</b>	<b>9</b>	<b>186</b>



<b>Total General</b>
----------------------

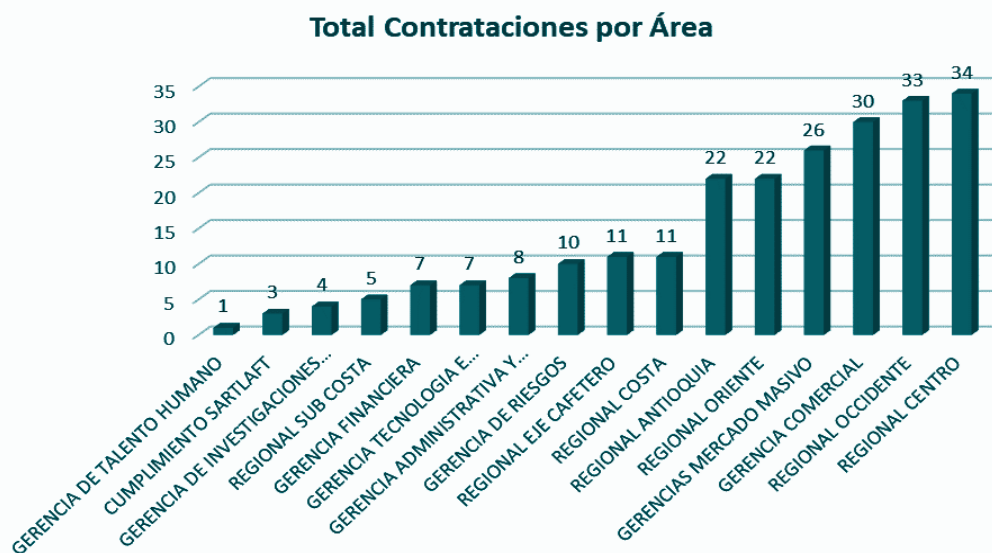
<b>297</b>
------------



## Contratación

En el año 2022:

- Se realizaron 281 contrataciones de personal.
- Se realizaron 47 contrataciones de aprendices tanto en etapa lectiva como en etapa productiva.



## Seguridad social

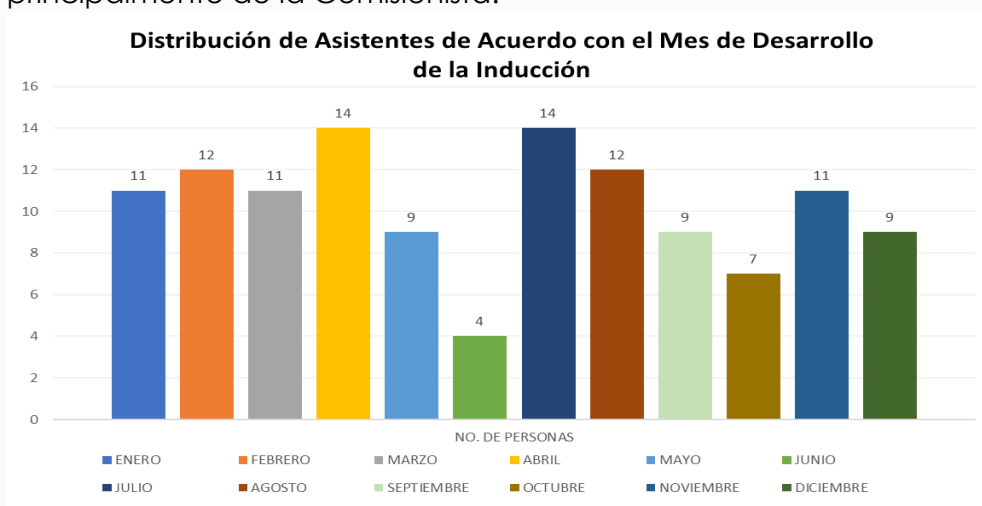
En el año 2022 se adelantó el recobro ante las EPS de \$ 245.979.023 de los años 2020, 2021 y 2022 así:

PAGO AÑO	2022
AÑO	VALOR
2020	\$ 5.435.823
2021	\$ 76.150.649
2022	\$ 164.392.551
<b>Total general</b>	<b>\$ 245.979.023</b>

RECUPERACIÓN MENSUAL DE INCAPACIDADES	
MES	VALOR
enero	\$ 10.733.007
febrero	\$ 24.068.834
marzo	\$ 14.956.668
abril	\$ 14.357.758
mayo	\$ 36.743.233
junio	\$ 5.573.557
julio	\$ 5.040.962
agosto	\$ 39.928.459
septiembre	\$ 22.987.565
octubre	\$ 21.448.850
noviembre	\$ 50.140.130
<b>Total general</b>	<b>\$ 245.979.023</b>

## Inducción.

A lo largo del año participaron en la Inducción Corporativa 123 personas principalmente de la Comisionista.



### ASISTENTES A LA INDUCCIÓN DISTRIBUIDOS POR ÁREAS

Área	No. de Personas
Regional Occidente	1
Gerencia de Riesgos No Financieros	3
Cumplimiento SARLAFT	6
Gerencia de Riesgos Financieros	6
Gerencia de Talento Humano	7
Gerencia Mercado Masivo	7
Gerencia Tecnología e innovación	10
Gerencia de Investigaciones económicas	11
Gerencia Financiera	11
Gerencia Administrativa y Operativa	13
Gerencias Mercado Masivo	14
Gerencia Comercial	34
<b>Total</b>	<b>123</b>

## Formación y capacitación

Se adelantó la actualización del Manual de Talento Humano que incluye los subprocesos del área y la Política de Formación a fin de alinearlas al pilar Talento y Cultura del Plan Estratégico de la Compañía. Igualmente, con el objeto de fortalecer la capacitación tanto al interior como al exterior de la compañía, se contrató una plataforma para capacitación virtual que permitió un mejor seguimiento a la capacitación anual en los sistemas de Gestión

## Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

En cumplimiento a las Resoluciones 2646 del 2008 y 2764 del 2022 que reglamentan los Riesgos Psicosociales, se adelantó, por primera vez a nivel nacional, la aplicación a 577 funcionarios del cuestionario para la evaluación de factores de estos riesgos el cual fue elaborado por la Universidad Javeriana y el Ministerio de Protección Social. Este cuestionario permitió obtener información valiosa acerca de los factores intralaborales, extralaborales e individuales que mayor impacto tienen en su salud. Igualmente se trabajó el Plan de Emergencias con una cobertura del 100%. Planes de Medicina Preventiva a través de la semana de la salud, exámenes periódicos y seguimiento de casos médicos, pausas activas, actualización de la Matriz de peligros y Revisión de políticas con cumplimiento al 100% reuniones del Copasst y Comité de convivencia.



## Aplicación de la encuesta de servicio

Como parte de los indicadores de gestión del área se realizó la aplicación de la Encuesta interna de Servicio del área donde se midieron atributos actitudinales de servicio como oportunidad, credibilidad, confiabilidad, actitud y flexibilidad obteniendo un puntaje del 77.55%.

# 06

## GESTION DE RIESGOS





## Año 2022, Un año de retos

El 2022 estuvo ha estado inmerso en torno a efectos en el entorno macroeconómico guiado por el contexto internacional, el cual se concentraba principalmente en la recuperación económica global tras la reapertura mundial contando con la rapidez con la que el mundo desarrollado y emergente se recuperaba después de haber dado una batalla en contra del covid-19 con los planes de vacunación y a su vez afrontando presiones inflacionarias atenuadas por los inconvenientes de las cadenas de suministros y a las expectativas de las actuaciones de los bancos centrales en gran medida la atención estaba centralizada en el comportamiento de las tasas de interés y de cambio así como de los productos atados a ellas.

En el contexto nacional, Colombia se encontraba en plena recuperación económica con tasas de crecimiento cercanas al 10%, después de asumir los costos por la pandemia y por el paro nacional ocurrido durante el segundo trimestre de 2021; sumado a lo anterior, los cambios en la estructura política del país podría inyectar mayor volatilidad a los activos negociados por los clientes; y basados en las encuestas, la opinión pública ya daba por descontado que el ganador de la contienda electoral podría traer aumentos en la tasa de cambio y mayor presión fiscal sobre los emisores aunado a un régimen tributario más rígido frente al mercado de capitales.

## Supliendo las necesidades del negocio

La Gerencia de Riesgos Financieros tiene dentro de sus principios rectores brindar siempre un **valor agregado** a la empresa a partir del desarrollo de metodologías y herramientas que le permitan cumplir con su rol de área de apoyo y de control normativo, además de generar información que permita apalancar el desarrollo de nuevos negocios y productos, permitiendo fortalecer la **promesa de valor** y la confianza con nuestros **clientes**, además de ser un apoyo para la toma de **decisiones de tipo estratégico**.

Por dicha razón, el constante desarrollo de la gerencia, en el marco del proceso de valor se plantearon y desarrollaron varias metodologías, procesos y

herramientas, cuyo objetivo estuvo enmarcado en el cumplimiento de las necesidades del negocio en términos de gestión de riesgos financieros y a la par de la innovación que el mercado solicita, con eso esperamos aumentar las sinergias con los usuarios de la información que son, en este sentido el área comercial para que permita como entidad estar a la vanguardia en innovación frente al sistema financiero colombiano.

## Gestión de Riesgos Financieros

En el 2022, la Gerencia de Riesgos Financieros logró consolidar varios proyectos en curso, fortaleciendo la medición y control de riesgos:

- ✓ Implementación de la Normativa de Asesoría (Manual, formatos, calificaciones, clasificaciones, proceso, controles, capacitaciones y herramientas).
- ✓ Evolución en la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) (Manuales, Metodologías Internas, Nuevos modelos y herramientas).
- ✓ 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, Asesoría Nuevo y SIAR Nuevo).
- ✓ Fortalecimiento en los monitoreos de las operaciones de las mesas, aumentando la cantidad de elementos a monitorear, así como de operaciones en términos de cantidad y calidad. (Fondos de Inversión Colectiva, Administración de Portafolios de Terceros - APT's, OTC registrados por seteador, Posición Propia, derivados sobre TES).
- ✓ Fortalecimiento de herramientas Ex Post, para la prevención de la materialización de riesgos asociadas a los portafolios de los fondos y APTs.
- ✓ Fortalecimiento de herramientas Ex Post de riesgo de liquidez para fondos.
- ✓ Desarrollo de modelos internos de riesgo de liquidez más robustos.
- ✓ Robustecimiento en el modelamiento de escenarios de Estrés para el VaR y el IRL.
- ✓ Fortalecimiento del proceso de administración y creación de usuarios transaccionales.
- ✓ Creación de la metodología de clientes preferenciales, que permite crear una relación comercial más robusta con clientes que tienen operaciones frecuentes en Acciones y Valores.
- ✓ Implementación de la Normativa de Asesoría (Manual, formatos, calificaciones, clasificaciones, proceso, controles, capacitaciones y herramientas).
- ✓ Evolución en la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) (Manuales, Metodologías Internas, Nuevos modelos y herramientas).
- ✓ 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, Asesoría Nuevo y SIAR Nuevo).
- ✓ Fortalecimiento en los monitoreos de las operaciones de las mesas, aumentando la cantidad de elementos a monitorear, así como de operaciones en términos de cantidad y calidad. (Fondos de Inversión Colectiva, Administración de Portafolios de Terceros - APT's, OTC registrados por seteador, Posición Propia, derivados sobre TES).
  - ✓ Fortalecimiento de herramientas Ex Post, para la prevención de la materialización de riesgos

asociadas a los portafolios de los fondos y APTs.

- ✓ Fortalecimiento de herramientas Ex Post de riesgo de liquidez para fondos.
- ✓ Desarrollo de modelos internos de riesgo de liquidez más robustos.
- ✓ Robustecimiento en el modelamiento de escenarios de Estrés para el VaR y el IRL.
- ✓ Fortalecimiento del proceso de administración y creación de usuarios transaccionales.
- ✓ Creación de la metodología de clientes preferenciales, que permite crear una relación comercial más robusta con clientes que tienen operaciones frecuentes en Acciones y Valores.

### **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 2022, 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 2022 se evalúa el Sistema de Administración de Riesgo de Contraparte (en adelante SARiC) conforme con lo establecido en el Capítulo XXVII,

Reglas Relativas a la Administración del Riesgo de Contraparte de la Circular Externa 030 de 2013 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 las 31 actividades evaluadas, se encontraron 2 observaciones con un riesgo medio y bajo, lo que implica el cumplimiento del 94% de las actividades revisadas.

**Auditoría SARL:** Durante el 2022 se evalúa el Sistema de administración de riesgo de liquidez (en adelante SARL) conforme con lo establecido en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable 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 las 61 actividades evaluadas, se encontraron 2 observaciones con un

riesgo medio, lo que implica el cumplimiento del 97% de las actividades revisadas.

**Auditoría SARM:** Durante el 2022 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 las 27 actividades evaluadas, se encontraron 3 observaciones 2 con un riesgo medio y 1 con un riesgo bajo, lo que implica el cumplimiento del 89% de las actividades revisadas.

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

## **Balance de la Gestión**

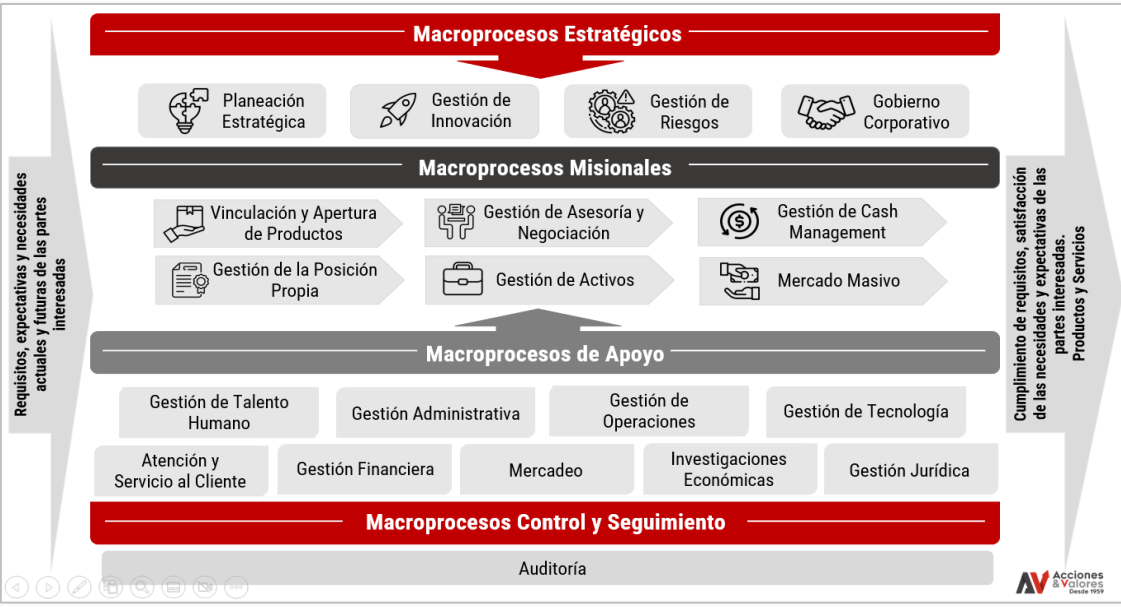
En la gestión de la Gerencia de Riesgos Financieros en los Sistemas de Administración de Riesgo de Mercado, de Liquidez y de Contraparte se evidenció que los modelos de medición de riesgos atendieron a las altas volatilidades del mercado y a los cambios en las operaciones de la compañía, donde no se 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. Finalmente, en la medición de los escenarios de estrés se pudo identificar escenarios donde se podrían 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**

Acciones & Valores S.A., cuenta con mecanismos que le permiten tener un adecuado Sistema de Control Interno, para esto, cuenta con políticas, segmentación adecuada acorde con las necesidades de la compañía, el cumplimiento normativo y las tendencias de la industria. Dentro de los hitos más importantes que se manejan, encontramos:

Estructura de Procesos: Para fortalecer la cadena de valor de Acciones & Valores S.A. a través de la identificación de procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de control y supervisión se alinean al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y las líneas de negocio; se actualizó la estructura, dando como resultado el siguiente mapa de procesos:



Estructura Documental: Se realizó la actualización de la metodología documental para el fortalecimiento de la estructura de Macroprocesos y Procesos de Nivel II donde se definió la documentación que apoya dicha estructura:



Gestión de Situaciones Potenciales de Conflictos de Interés: En el año 2022 se realizaron sensibilizaciones a todos los colaboradores de Acciones y Valores S.A., a través del envío de 4 boletines relacionados con:

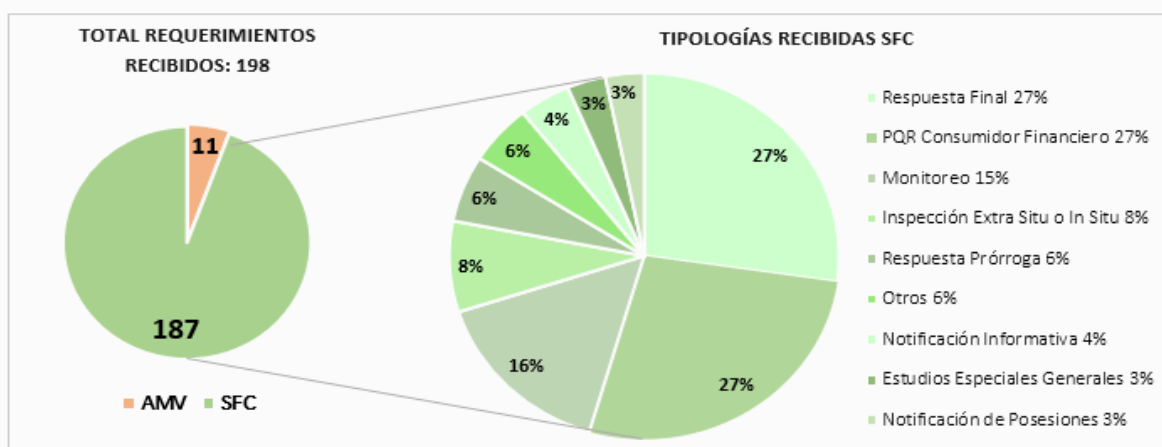


Para el mismo periodo, se realizó el proceso de revelación de información financiera donde se analizó la información revelada y se realizaron

las actividades necesarias que permitieran garantizar la gestión ante una posible situación de conflictos de interés.



Requerimientos de Órganos Externos. Durante el año 2022 Acciones & Valores S.A. recibió y gestionó los requerimientos recibidos por la Superintendencia Financiera, con relación a las siguientes tipologías:



### Órganos de Gobierno Corporativo

Comités Empresariales: Con el objetivo de promover que los procesos de la entidad se realicen de manera eficiente y segura, buscando apoyar a la alta gerencia, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias. Acciones y Valores cuenta con los siguientes comités:

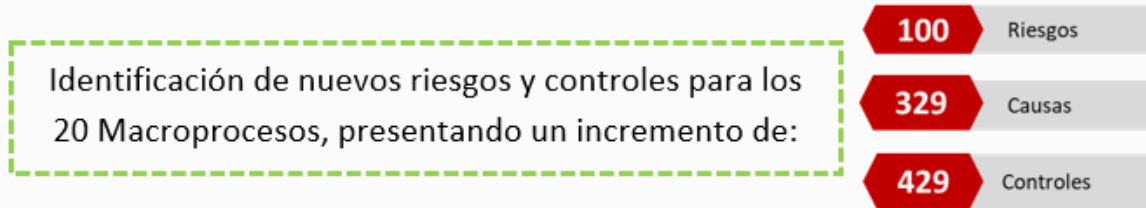
#### COMITES EMPRESARIALES

<b>Comité Empresarial</b>	Gerencia y Control Interno Riesgos Financieros SARLAFT Inversiones <u>FIC's</u> SARO Proyectos de TI Auditoría
<b>Sesiones Celebradas</b>	Gerencia y Control Interno: 35 Riesgos Financieros: 14 SARLAFT: 4 Inversiones FIC's: 12 SARO: 4 Proyectos de TI: 7 Auditoría: 5
<b>Agendas y Reuniones de los Comités</b>	Las agendas periódicas de cada comité son preparadas por el líder del respectivo comité y se preparan como punto de referencia para las reuniones, de estas se conserva como evidencia acta firmada.

Junta Directiva: Para el año 2022, la Junta Directiva dio cumplimiento a sus funciones enmarcadas dentro del Código de Buen Gobierno Corporativo:

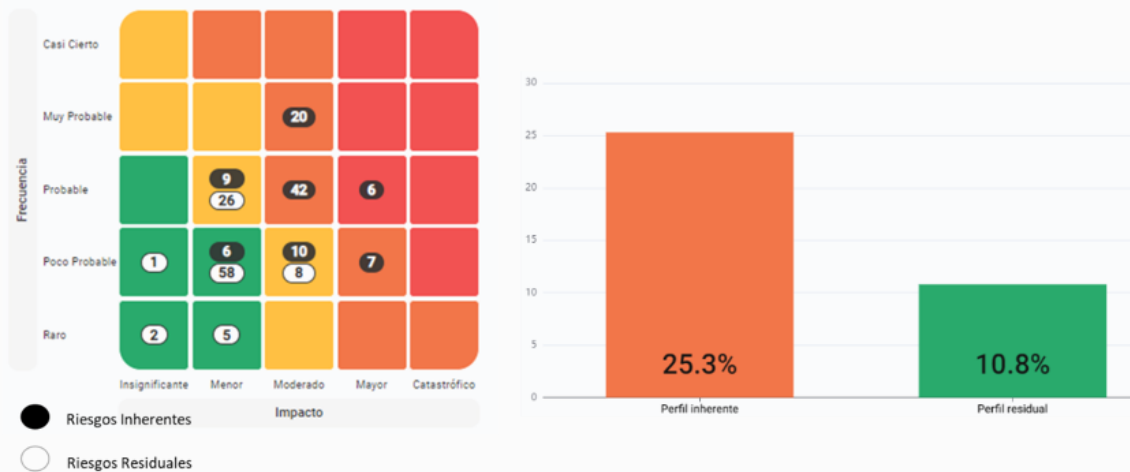
### Riesgo Operacional

Acciones & Valores dando cumplimiento a los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 025 de 2020, 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 2022 Acciones & Valores continuó fortaleciendo su SARO y dentro de la gestión realizada se destacan los siguientes resultados:



Al cierre del año 2022 la identificación, revisión y valoración de los riesgos asociados a riesgo operacional dio como resultado que todos los riesgos residuales se encuentren en el nivel de tolerancia definido y aprobado por la Junta Directiva:

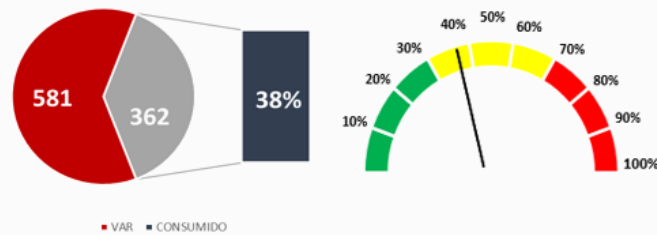
### RIESGO RESIDUAL 2022



### Eventos de Riesgo Operacional

Durante el año 2022 se definieron planes de acción generados por la materialización de eventos cuya frecuencia y/o impacto se consideró muy significativo para la organización, la gestión de estos planes permitió mejorar o complementar la efectividad de los controles y llevar los riesgos a niveles

- Se materializaron un total de 750 eventos de riesgos operacional generando una pérdida residual de 362 millones que corresponde al 38% del VaR Riesgo Operacional:



### Lineamientos para el Proceso de Tercerización



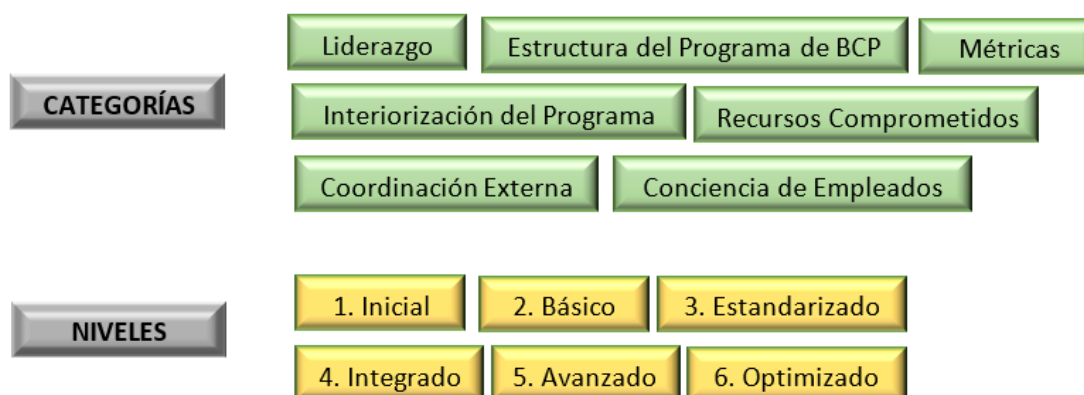
Acciones & Valores dando cumplimiento a los requerimientos establecidos para contratar bajo la modalidad de terceros, estableció los lineamientos para la selección, análisis y evaluación de los terceros, a través de la clasificación de estos en diferentes tipologías. Estos lineamientos fueron consignados en el Manual SARO y Manual de



## Continuidad del negocio

En el proceso de actualización y mejoramiento del sistema de gestión de continuidad de negocio, durante el año 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:

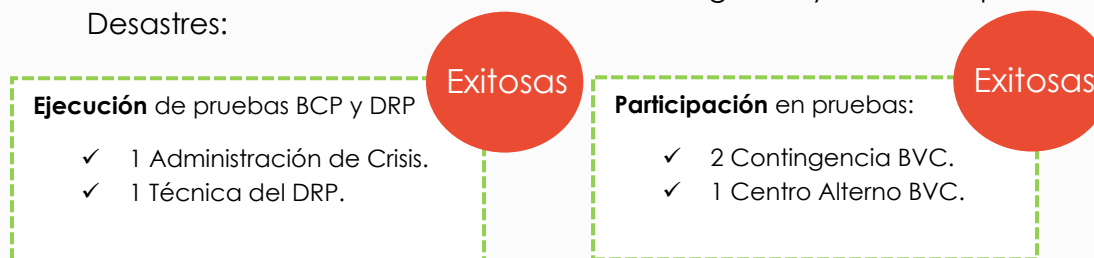
- Se definió la metodología para el Modelo de Madurez de Continuidad de Negocio, el cual contempla 7 categorías corporativas y 6 niveles de medición, sobre el cual se evalúa el sistema de gestión y se identifican oportunidades de mejora.



- Cómo parte del proceso de mejora continua se actualizaron los escenarios y estrategias asociadas a las actividades definidas como críticas en el Análisis de Impacto al Negocio, donde se identificaron 281 actividades de las cuales 38 tienen un tiempo de recuperación de 4 a 6 horas, 21 actividades de 6 a 12 horas, 44 actividades para recuperar en 1 día y las restantes en periodos superiores a 2 días. La totalidad de actividades se clasifican en grupos que permiten identificarlas, así:



- Pruebas al Plan de Continuidad de Negocio y de Recuperación de Desastres:



- Atendiendo las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, se implementaron las actividades definidas para fortalecer el Plan de Continuidad de Negocio de Acciones y Valores S.A. Dichas actividades se enfocaron a:

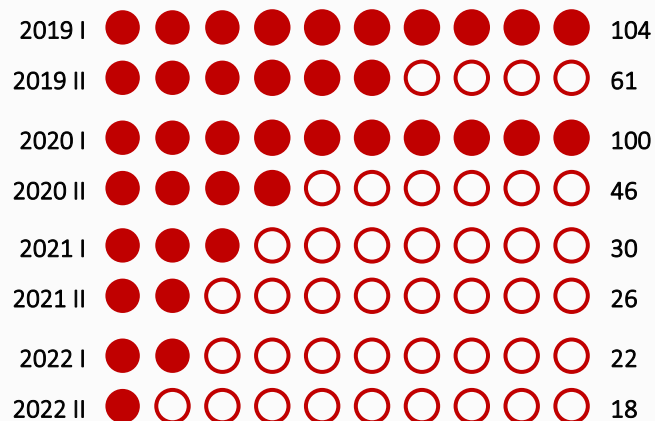


### Seguridad de la información y ciberseguridad

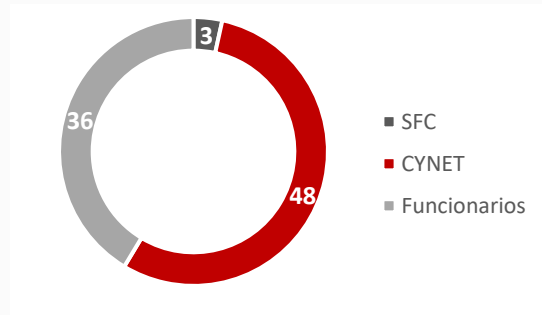
En el transcurso del año 2022 la unidad de seguridad de la información y ciberseguridad actualizó e implementó estrategias y mecanismos para la mitigación de riesgos a los que se pueden ver expuestos los activos de información de la compañía. A continuación, se describen los resultados de la gestión realizada durante este periodo:

- **Gestión de eventos, incidentes y vulnerabilidades.**

Realizando un recuento de los análisis ejecutados, se evidencia una tendencia a la baja en el hallazgo de vulnerabilidades, lo cual demuestra la gestión realizada por la Gerencia de Tecnología e Innovación y la Gerencia de Riesgos no Financieros en la remediación y seguimiento de las brechas de seguridad que comprometen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de la compañía. Durante el 2022 se realizó la gestión de 48 vulnerabilidades halladas logrando el cierre del 100%.



Dentro de la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad se realizó la atención de 87 eventos de seguridad que fueron contenidos por las herramientas de seguridad o fueron reportados a tiempo por los funcionarios, lo cual evito que se materializaran y generaran incidentes sobre los activos de información de la compañía.



- **Actualización Matriz de riesgos de Seguridad de la información y Ciberseguridad.**

Se realizó la actualización de la metodología y evaluación de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, obteniendo los siguientes resultados:

**Mapa de riesgo Inherente**

Frecuencia	Impacto				
5. Casi Cierto				EXTREMO 1 9%	
4. Muy Probable			ALTO 1 9%	EXTREMO 7 64%	EXTREMO 1 9%
3. Probable					
2. Poco Probable			MEDIO 1 9%		
1. Raro					
	1. Insignificante	2. Menor	3. Moderado	4. Mayor	5. Catastrófico

**Mapa de riesgo Residual**

Frecuencia	Impacto				
5. Casi Cierto					
4. Muy Probable					
3. Probable		MEDIO 1 9%			
2. Poco Probable		BAJO 8 73%	MEDIO 1 9%		
1. Raro		BAJO 1 9%			
	1. Insignificante	2. Menor	3. Moderado	4. Mayor	5. Catastrófico

- **Postura de Ciberseguridad.**

Durante el año 2022 se recibió por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, 2 informes sobre la postura de ciberseguridad de Acciones y Valores, donde la compañía obtiene un puntaje de 9.3/10 (A), superior al que registra la industria en general el cual es de 8.1. En el resultado se exponen 21 hallazgos de los cuales se implementaron 18 y 3 no aplican.



**Industry Metrics**

Industry Average

8.1

Percentile Rank

77th



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

Dentro de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad se realizó la revisión del Manual incluyendo lineamientos sobre Teletrabajo, actualización de las políticas específicas, activos de información y procedimientos anexos al Manual.

- Procedimiento de gestión de activos de información.
- Inventario de activo de información: total 4.327; de los cuales 3.478 son activos tecnológicos y 849 administrativos
- Procedimiento de gestión de vulnerabilidades y aseguramiento.
- Procedimiento para el borrado seguro y destrucción final de la información.
- Procedimiento de gestión de acceso e identidades.
- Procedimiento de gestión de información en reposo y tránsito.

### Plan de capacitación y sensibilización riesgos no financieros

Para el 2022, se continuó fortaleciendo los conocimientos, habilidades y destrezas de nuestros colaboradores sobre diferentes temas de interés en cuanto a: Gobierno Corporativo, SARO, SICBS y BCP, a través de:

- ✓ **Un plan de sensibilización** por medio del envío de boletines:



- ✓ La capacitación anual transversal por medio de videos dinámicos:



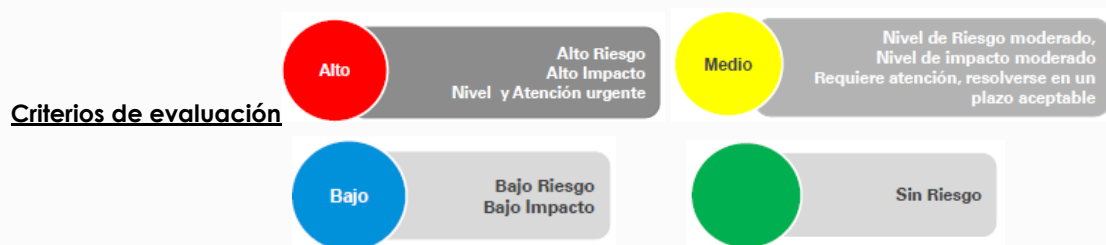
- ✓ Inducción a nuevos funcionarios por medio de sesiones virtuales:



### Órganos de control

Durante el 2022 la auditoría interna y revisoría fiscal realizaron la revisión de los sistema SARO, SICBS, BCP y SCI, basándose en sus respectivos criterios y para los cuales se generaron los planes de acción respectivos para remediar los hallazgos identificados:

#### Auditoría Interna:



	SCI	SARO	SICBS	BCP
Periodo Evaluado	Enero/Diciembre 2021	Enero/Agosto 2022	Enero/Junio 2022	Octubre 2021 / Septiembre 2022
Apectos Evaluados	11	20	14	5
Riesgo Alto	1	-	-	-
Riesgo Medio	5	-	-	-
Riesgo Bajo	5	1	3	-
Sin Riesgo	-	19	11	5

#### Revisoría Fiscal:

Sistema	Periodo	Resultados
SARO	Enero - Diciembre 2021	Sin Observaciones

## Gestión Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Antifraude.

La Gerencia de Cumplimiento SARLAFT, durante el año 2022, alineados a la normatividad colombiana en relación con la prevención de Lavado de Activos, la financiación del terrorismo y el

desarrollo de procesos Antifraude, efectuó y lideró diferentes actividades para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema de administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del

Terrorismo SARLAFT, entre ellas las más destacadas:

- ✓ Mejoras en la aplicación de metodologías técnicas en las etapas Identificación y Medición, lo que traduce en un efectivo y oportuno análisis de los riesgos, sus causas consecuencias y efectos ubicados dentro de los contextos de la sociedad comisionista de acuerdo con el desarrollo de sus operaciones diarias, detección de señales de alerta y tipologías LA/FT, administrando el riesgo LA/FT de manera integral y eficiente.
- ✓ Revisión y ejecución de la segmentación de clientes por medio de herramientas estadísticas, lo que permite identificar parámetros atípicos de acuerdo con la historia transaccional de los clientes de Acciones y valores S. A.
- ✓ Los monitoreos transaccionales se encuentran automatizados y parametrizados en las herramientas K-NIME y PHYTON, generando oportunidad y eficiencia, abarcando un número superior de clientes que permiten mayor cobertura, minimizando la materialización de riesgos para la Sociedad Comisionista, estos son ajustados de manera permanente alineados a nuevas señales de alerta, tipologías y situaciones identificadas en el día a día.

El objetivo es identificar en los diferentes productos que ofrece la sociedad comisionista, situaciones que se salen del giro normal de las operaciones o que por su naturaleza y características son atípicas a la forma de operación del cliente tanto en transacciones e inversiones realizadas en el mercado de capitales, clientes y usuarios que utilizan los productos de Western Unión y aquellos que son vinculados por medio de los canales digitales de Acciones & Valores S.A., resultado de los monitoreos, algunas personas se ingresaron a procesos de debida diligencia ampliada, con el fin de fortalecer el conocimiento del cliente y contar con información objetiva el desarrollo de los análisis SARLAFT.

- ✓ Se adoptaron correctivos generados por resultados de la revisión de procesos, la optimización de procedimientos, la implementación de controles y las recomendaciones recibidas de la Superintendencia Financiera de Colombia apoyadas por Auditoría y Revisoría Fiscal, lo anterior alineado a las mejores prácticas internacionales y locales tendientes a la prevención de riesgos relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.
- ✓ Durante el año 2022, en los procesos de Vinculación de clientes, proveedores y funcionarios, se aplicaron los

controles y políticas establecidas dentro del Sistema de Administración de Riesgo LA/FT, tales como, la validación de listas restrictivas, revisión de posibles antecedentes, verificación y análisis de la información registrada, revisión y análisis de la documentación soporte y también controlando el adecuado registro de los datos en los sistemas de información.

Resultado de lo anterior se rechazaron algunas personas naturales y jurídicas que no cumplieron con los filtros y perfiles según las directrices y parámetros de vinculación adoptados por Acciones & Valores S.A.

- ✓ Se continúan fortaleciendo los procedimientos de control implementados dentro del SARLAFT, con el objetivo de prevenir que la Sociedad Comisionista de Bolsa sea utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- ✓ Continuamos realizando las campañas de capacitación y sensibilización recalcando la importancia de garantizar la calidad de data de la compañía, relevancia de la prevención del

lavado de activos y financiación del terrorismo, donde capacitamos un 99% de los funcionarios durante el año 2022 y de igual manera se realice proceso de inducción al 100% de los funcionarios nuevos.

- ✓ El Área de Cumplimiento, en el transcurso el año 2022 recibió y dio oportuna respuesta a la totalidad de las solicitudes de las distintas autoridades que ejercen vigilancia y control, así como de requerimientos realizados por diversos entes del Estado que en cumplimiento de sus obligaciones legales solicitaron información de Clientes y usuario.



Acciones & Valores S.A.

Accivaloreswestern

@AcciValores



Miembro de:



**VIGILADO** SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA