

# Introducción:

## Nuestro banco y su compromiso



Banco de  
Occidente

Grupo  
AVAN



# Mensaje del Presidente

| GRI 2-22 |

En 2025 celebramos 60 años de historia. Seis décadas acompañando a toda Colombia desde Cali, la ciudad donde nacimos, evolucionando con presencia en las distintas regiones del país, sus empresas y sus familias. Este aniversario no es solo una cifra; es la confirmación de una trayectoria construida sobre confianza, solidez y visión de largo plazo.

Cumplimos 60 años en un momento de consolidación y proyección. Cerramos el año con un crecimiento sostenido, una utilidad neta de \$533.655 millones (+7.81%) y activos por \$82,16 billones (+13.1%), reflejo de un modelo de negocio robusto y disciplinado. Nuestra cartera alcanzó \$51,8 billones (+4.2%) y los depósitos \$53,86 billones (+11.8%), reafirmando la confianza de nuestros clientes y del mercado.

Pero más allá de los resultados financieros, 2025 fue un año que reafirmó quiénes somos.

Por tercer año consecutivo fuimos reconocidos como el mejor lugar para trabajar en Colombia por Great Place to Work. Este reconocimiento confirma que una organización que cuida a su gente fortalece su capacidad de servir mejor a sus clientes y de generar valor sostenible en el tiempo.

En sostenibilidad, avanzamos de manera decidida. Por primera vez en nuestra historia y, en un trabajo de solo dos años, logramos aparecer en el Anuario Global de Sostenibilidad de Standard & Poor en

categoría Miembros, al haber alcanzado 66 puntos en el Dow Jones Sustainability Index, ubicándonos en el percentil 89. Además, culminamos la auditoría de nuestra Huella de Carbono verificada por ICONTEC y fortalecimos nuestra estrategia ASG con políticas claras en derechos humanos, biodiversidad y acción climática. La sostenibilidad se consolida como un eje estructural de la gestión del riesgo y de la estrategia de negocio.

En transformación digital, profundizamos la modernización de nuestros canales y procesos, impulsamos el ecosistema de pagos inmediatos, fortalecimos el uso de inteligencia artificial con más de 87 modelos analíticos y más de 10 asistentes, y ampliamos las soluciones digitales para personas y empresas. Hoy más de 205.000 clientes gestionan su relación con el Banco a través de nuestros canales digitales.

Consolidamos nuestro posicionamiento reputacional, escalando 21 posiciones en el ranking Merco Empresas, alcanzando el puesto 52 en el país y la sexta posición en el sector financiero. Posicionando a nuestros voceros como referentes en el sector financiero y económico del país.

Celebrar 60 años también fue un acto simbólico: iluminamos nuestra sede principal en Cali como homenaje a la ciudad que nos vio nacer y como señal de nuestra mirada hacia el futuro. Esa luz representa

lo que aspiramos a seguir siendo: una institución sólida, cercana y relevante para el desarrollo del país.

Somos parte de Grupo Aval, operamos con estándares internacionales y mantenemos, por vigésimo octavo año consecutivo, la calificación triple A (AAA). Esta consistencia habla de disciplina, prudencia y responsabilidad en nuestro actuar.

Mirando hacia adelante, nuestro compromiso es claro: seguir haciendo realidad el desarrollo de las personas, sus familias, el crecimiento de los negocios y la transformación sostenible de Colombia. Con cercanía, con rigor y con una visión que combina rentabilidad, impacto y propósito.

Gracias a nuestros colaboradores, clientes, accionistas y aliados por estos 60 años de confianza. Seguiremos avanzando, con la determinación de quienes entienden que nuestra verdadera fortaleza está en construir relaciones de largo plazo y en acompañar de manera consistente a nuestros clientes en cada decisión que impulsa su crecimiento.

**Gerardo Silva Castro.**  
Presidente del Banco de Occidente.





# Acercade nosotros

Somos el Banco de Occidente, una entidad financiera con **más de 60 años de trayectoria en Colombia**, comprometida con el desarrollo económico y social del país. Desde 1965, cuando iniciamos operaciones en Cali, hemos acompañado a personas, empresas y sectores productivos en sus proyectos y decisiones, ofreciendo soluciones financieras que responden a sus necesidades y contribuyen al crecimiento sostenible y a la generación de valor para nuestros grupos de interés.

Nuestra trayectoria se refleja hoy en una amplia presencia en el país, con **más de 168 oficinas, 13 Centros de Crédito y 269 cajeros automáticos** en Colombia, así como en nuestra operación internacional a través de filiales en **Panamá y Barbados**. Esta red nos permite estar cerca de nuestros clientes y responder de manera oportuna a las dinámicas y necesidades de los distintos territorios y mercados en los que operamos.

Nuestro propósito orienta la forma en que operamos y tomamos decisiones: **hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país**.

A partir de este propósito, buscamos construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes, impulsar el desarrollo empresarial, promover la inclusión financiera y aportar al bienestar de las comunidades donde tenemos presencia, actuando siempre con responsabilidad, ética y visión de futuro.

Como parte del sistema financiero colombiano y del Grupo Aval, desarrollamos nuestra actividad con un enfoque estratégico que integra la sostenibilidad en el negocio. Este enfoque nos permite adaptarnos a un entorno en constante evolución, gestionar de manera responsable los riesgos y oportunidades y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.

Para materializar nuestro propósito, nos guiamos por cuatro pilares estratégicos que definen nuestra hoja de ruta y fortalecen nuestra capacidad de generar valor sostenible en el largo plazo.

## Valores que guían nuestra gestión



### Honestidad

Generamos confianza a través de la coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.



### Respeto

Reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.



### Determinación

Creemos en nuestra capacidad y talento para hacer que las cosas pasen.

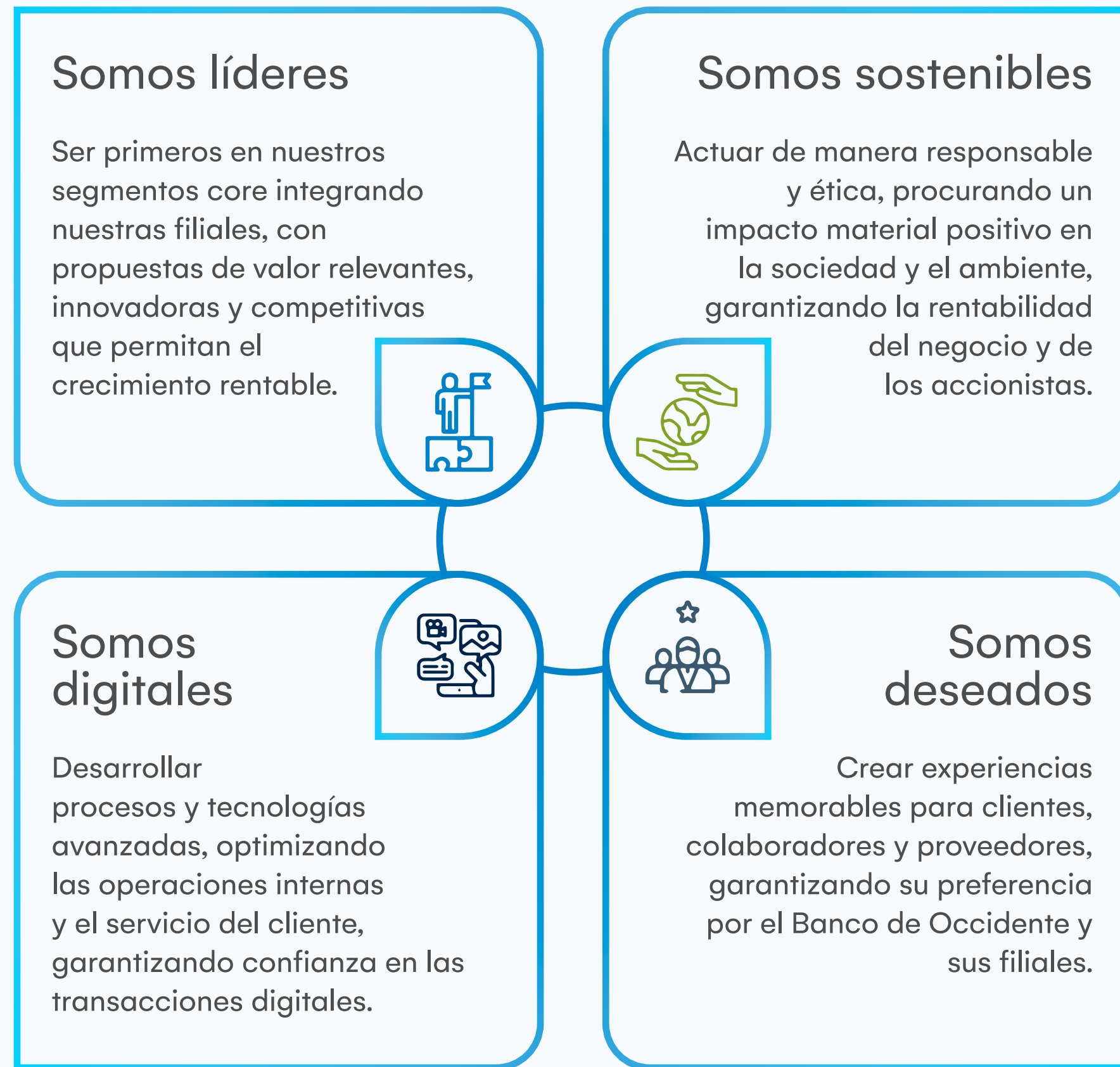


### Cooperación

Trabajamos juntos para hacer que las cosas sucedan.

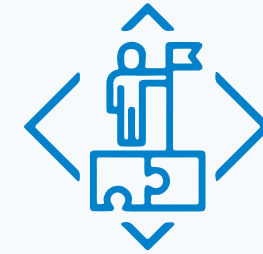


# Nuestros pilares estratégicos





# Así avanzamos en 2025



## Somos líderes

- ✓ Consolidamos nuestro liderazgo en segmentos clave:
  - **Pyme:** 1.º en Share Of Wallet (28,04%) y Share Of Cash (28,48%).
  - **Empresarial:** 2.º en SoW (18,93%) y corporativo mediano (16,20%).
  - **Personas Naturales:** 1.º en Share Of Wallet en participación de billetera para segmentos core.
  - **Gobierno:** 1.º en Cuenta Corriente (18,27%).
- ✓ Alcanzamos el **primer lugar en corresponsalía** por puntos en el mercado, fortaleciendo la capilaridad de atención.
- ✓ Fortalecimos la **Comunidad Empresarial 2.0**, alcanzando 110.000 usuarios registrados.
- ✓ Implementamos un **Modelo de Atención Preferencial** para clientes elite y consolidamos el segmento Elite Plus, con una propuesta de valor diferenciada para clientes independientes.



## Somos sostenibles

- ✓ Culminamos la **auditoría de Huella de Carbono**, verificada por ICONTEC, y obtuvimos por segundo año consecutivo el **Sello Verde de Verdad**.
- ✓ Avanzamos en **movilidad sostenible**, evitando la emisión de más de **31.000 kg de CO2e**.
- ✓ Finalizamos el **programa de restauración ecológica** con WWF, con la **siembra de 30.000 plántulas** en Parques Nacionales Naturales.
- ✓ Logramos un avance relevante en nuestro **desempeño en sostenibilidad**, alcanzando **66 puntos** (+18 puntos frente a 2024), ubicándonos en el percentil 89 (quintil 5), resultado del trabajo articulado entre las áreas del Banco.
- ✓ Lideramos espacios de diálogo como **Ecos Bogotá y la Cumbre Orinoquia Verde y Competitiva**, promoviendo la integración de criterios ASG en clientes y sectores productivos.
- ✓ Realizamos donaciones e intervenciones en **infraestructura educativa en Cali**, beneficiando a más de **1.700 personas**, e impulsamos proyectos de formación y empleabilidad para jóvenes en condición de vulnerabilidad.
- ✓ Aprobamos la **Política de Derechos Humanos y el Manifiesto de las Personas (Equidad, Diversidad e Inclusión)**, fortaleciendo nuestro marco de actuación responsable.
- ✓ Fuimos reconocidos por el Grupo Retorna en la categoría **“Mi Empresa También Retorna” por nuestra gestión responsable de residuos posconsumo**, en donde apoyamos iniciativas ciudadanas de recolección y promovimos la educación ambiental mediante publicaciones, eventos culturales y alianzas sociales.





# Así avanzamos en 2025



## Somos digitales

- ✓ Lanzamos **nómina digital, transferencias internacionales, remesas en línea y el ecosistema Kubo**, que incrementa la rentabilidad de los clientes con cuenta de ahorro y CDT, incluyendo soluciones digitales para empresas.
- ✓ Impulsamos el **ecosistema de pagos inmediatos**, implementando el sistema Bre-B de bajo valor con más de **325 mil llaves registradas**.
- ✓ **Renovamos el portal bancario** y habilitamos nuevas funcionalidades en banca móvil, portal bancario y WhatsApp, facilitando la autogestión y mejorando la experiencia del cliente.
- ✓ Implementamos la tokenización de **billetteras digitales** (Google Pay y Apple Pay).
- ✓ Avanzamos en la adopción de inteligencia artificial, con:
  - **+87 modelos analíticos**.
  - **+10 asistentes/agentes de IA**.
  - **180 robots**, fortaleciendo la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.



## Somos deseados

- ✓ Obtuvimos el primer lugar por tercer año consecutivo como el **mejor lugar para trabajar en Colombia** reconocido por Great Place to Work.
- ✓ Avanzamos en la remodelación de pisos administrativos, mejorando los espacios de trabajo.
- ✓ Implementamos el programa de mentorías y lanzamos la app Soy BdeO, fortaleciendo la experiencia del colaborador.
- ✓ Impulsamos la formación continua a través de La U, con:
  - **+58.000 cursos** realizados.
  - **6.841 colaboradores**.
  - **1.300 familiares** activos.
- ✓ Recibimos el **Oro del Brandon Hall Group** en la categoría de aprendizaje y desarrollo.





# Nuestra historia y trayectoria

Durante **60 años**, en el Banco de Occidente hemos evolucionado junto a Colombia, acompañando el desarrollo de personas y empresas en un entorno cambiante. Nuestra historia está marcada por la expansión, la innovación, el compromiso con la sostenibilidad y la transformación continua del negocio, manteniendo siempre la cercanía y la confianza como pilares de nuestra gestión.

## Fundación y consolidación

Nacimos en **Cali** y dimos nuestros primeros pasos como entidad financiera, consolidando nuestra presencia regional y sentando las bases de un modelo de banca.

## Crecimiento y diversificación

Ampliamos nuestra cobertura a nivel nacional, abrimos nuestras primeras oficinas fuera de Cali e integramos nuevas filiales, fortaleciendo nuestro portafolio de servicios y nuestra proyección nacional e internacional, incluyendo la consolidación de operaciones en **Panamá y Barbados**.

## Modernización e innovación financiera

Impulsamos soluciones pioneras como el lanzamiento de la **Tarjeta de Crédito Credencial** en 1976, fortalecimos nuestras unidades de negocio y avanzamos en la transformación de nuestra imagen, procesos y canales para responder a las nuevas dinámicas del mercado.

## Sostenibilidad, transformación digital y experiencia del cliente

Consolidamos la sostenibilidad como un eje estratégico del negocio, desde iniciativas históricas como el **Premio Nacional de Ecología** en 1993 hasta el fortalecimiento de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** en 2021. De manera paralela, aceleramos la digitalización de nuestros servicios, implementamos nuevos modelos de negocio y modernizamos nuestras oficinas para mejorar la experiencia de nuestros clientes y fortalecer nuestra reputación.

Para conocer en mayor detalle los principales hitos de nuestra historia, invitamos a consultar la sección *Nuestra historia* en el sitio web del Banco.





# Nuestras filiales

| GRI 2-6 |

## Banco de Occidente de Panamá



Banco de Occidente de Panamá opera bajo el esquema de **Banca de Licencia Internacional**, con un modelo de negocio orientado a la **colocación de carteras internacionales y la captación de recursos en moneda extranjera**, principalmente desde Colombia, a través de depósitos a plazo y a la vista. Su operación fortalece la presencia internacional del Banco y amplía la atención a clientes con necesidades financieras transfronterizas.

### Perfil operativo y financiero

Durante 2025, la filial consolidó su desempeño financiero y operativo, reflejando la solidez de su modelo de negocio y una gestión enfocada en la eficiencia y el control de riesgos:

- **60 Colaboradores.**
- **1 Oficina.**
- **Total de activos:** \$ 4.660.344MM
- **Total de pasivos:** \$ 4.277.235 MM
- **Ingresos totales:** \$ 266.627 MM
- **Egresos totales:** \$ 204.815 MM

\*Cifras en pesos colombianos (COP).

### Principales hitos y proyectos destacados

- ✓ **Récord de utilidades netas** de los últimos diez años.
- ✓ **Mantenimiento de la máxima calificación crediticia (AAA)** otorgada por Fitch Ratings.
- ✓ **Cifra récord en la colocación** de cartera internacional.
- ✓ Implementación de la **Licencia de Valores**, que permite ofrecer **portafolios de inversión** a sus clientes. Esta iniciativa fortalece la propuesta de valor, amplía las alternativas de inversión para clientes con operaciones internacionales y contribuye a la diversificación de ingresos, manteniendo un enfoque prudente en la gestión de riesgos y el cumplimiento regulatorio.

## Occidental Bank Barbados



Occidental Bank Barbados forma parte del régimen de **Banca de Licencia Internacional** y cumple un rol clave en la gestión de **carteras internacionales y en la captación de recursos en moneda extranjera**. Desde Barbados, la filial apoya la atención de clientes con operaciones transfronterizas y contribuye a la diversificación geográfica y financiera del Banco.

### Desempeño financiero y operativo 2025

- **3 Colaboradores.**
- **1 Oficina.**
- **Total de activos:** \$ 1.319.203 MM
- **Total de pasivos:** \$ 1.127.634 MM
- **Ingresos totales:** \$ 79.886MM
- **Egresos totales:** \$ 60.098 MM

\*Cifras en COP.

### Principales hitos y proyectos destacados

- ✓ Consolidación de resultados financieros positivos, con un **récord de utilidades netas** acumuladas en los últimos diez años.
- ✓ Mantenimiento de la **máxima calificación crediticia (AAA)** otorgada por Fitch Ratings, reflejo de su solidez financiera y gestión prudente del riesgo.
- ✓ Alcance de una **cifra histórica en la colocación de cartera internacional**, fortaleciendo su rol dentro de la estrategia regional del Banco.
- ✓ Implementación y operación de la **Licencia de Valores**, que habilita la estructuración y oferta de portafolios de inversión para clientes con necesidades financieras internacionales.



## Nexa BPO

**Ventas y Servicios S.A. — Nexa BPO** es una sociedad de servicios comerciales especializada en la prestación de servicios de **contact center y BPO** a nivel nacional, que atiende a entidades de diversos sectores económicos. Su operación se enfoca en acompañar a sus clientes en la gestión de la experiencia, la eficiencia operativa y la optimización de procesos, apoyándose en tecnología, analítica de datos y desarrollos propios.

Nexa BPO cuenta con una **presencia nacional a través de 16 oficinas.**

## Enfoque estratégico

El plan estratégico de Nexa BPO se estructura en objetivos orientados a **crear valor a través de la experiencia del cliente (CX)**, con énfasis en:

- Diferenciación por **soluciones innovadoras** y generadoras de valor.
- Uso de **tecnología avanzada**, analítica de datos y desarrollos ágiles.
- **Políticas robustas de seguridad de la información**, que protegen los procesos críticos de los clientes.
- **Diversificación del portafolio** de clientes y crecimiento de la facturación, priorizando márgenes competitivos.

## Desempeño financiero 2025

- **Total de activos:** \$ 107.692 MM
- **Total de pasivos:** \$ 55.328 MM
- **Ingresos totales:** \$ 376.066. MM
- **Egresos totales:** \$ 374.987 MM

\*Cifras en COP.

## Principales hitos 2025

Nexa BPO consolidó avances relevantes en su gestión y en la incorporación de la sostenibilidad en el negocio, entre los que se destacan:

- ✓ Definición de una **hoja de ruta alineada con su core de negocio.**
- ✓ Diseño de **indicadores ASG** para medir el impacto de su estrategia.
- ✓ Incremento de **7 puntos porcentuales en la madurez** del proceso según la medición de Corficolombiana.
- ✓ Creación del **protocolo de comunicación inclusiva.**
- ✓ Activación de la **dimensión de voluntariado social y ambiental.**
- ✓ Participación en **eventos de sostenibilidad** y buenas prácticas sectoriales.

- ✓ Reconocimiento en **Mejor Responsabilidad Social Empresarial** en la categoría **Oro** del Interaction Awards 2025.

## Proyectos destacados

- ✓ Realización de la **Semana de la Sostenibilidad.**
- ✓ Medición de emisiones asociadas a la **infraestructura de servidores y equipos de comunicaciones** del datacenter principal.
- ✓ Primer **voluntariado ambiental**, con jornada de siembra de árboles que permitió la captura aproximada de **46 toneladas de CO2.**
- ✓ Diseño y construcción del **protocolo de comunicación inclusiva.**

## Metas estratégicas 2026 y desafíos

- Medición integral de la **huella de carbono (Alcances 1, 2 y 3).**
- Elaboración del **Informe de Sostenibilidad** bajo estándares **GRI.**
- Finalización del **análisis de doble materialidad y grupos de interés.**
- Mejora en la **gestión de residuos sólidos y, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).**

- Consolidación del **programa de voluntariado ambiental y social.**
- Incorporación de **criterios ASG en la contratación y evaluación de proveedores.**
- Fortalecer la **administración de presupuesto y recursos exclusivos** para la gestión de sostenibilidad.





## Fiduciaria de Occidente

Fiduciaria de Occidente es una sociedad especializada en la **administración fiduciaria de recursos y patrimonios**, dedicada a la celebración de contratos de fiducia mercantil y encargos fiduciarios no traslativos de dominio. Presta servicios de **inversión, administración, garantía y custodia de recursos** para personas y empresas, bajo altos estándares de transparencia, seguridad de la información y gestión responsable.

Desde 1991, se ha consolidado como un actor relevante del desarrollo económico y social en Colombia, apoyando la estructuración y ejecución de proyectos a través de la gestión de **fondos de inversión colectiva, fondos de capital privado, fideicomisos, soluciones de planeación patrimonial y esquemas de garantía**, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos financieros de sus clientes.



## Perfil operativo y desempeño financiero

- **608 colaboradores.**
- **Presencia directa en 6 regiones:** Barranquilla, Santa Marta, Montería, Medellín, Pereira y Cali.
- 2 oficinas en **Bogotá.**
- **Total de activos:** \$ 505.884
- **Total de pasivos:** \$ 37.119
- **Ingresos totales:** \$ 235.849
- **Egresos totales:** \$ 138.467

\*Cifras en millones de pesos (COP).

## Enfoque estratégico 2025

- Consolidar su liderazgo en el sector fiduciario.
- Optimizar procesos internos y fortalecer la experiencia del cliente.
- Prepararse y participar activamente en el **proceso de integración de las fiduciarias del Grupo Aval en Aval Fiduciaria**, con el objetivo de generar sinergias operativas, unificar políticas y fortalecer la propuesta de valor del Grupo.

## Hitos y avances relevantes

- ✓ Participación en la **consolidación de las fiduciarias del Grupo Aval.**

- ✓ Creación de un **ecosistema propio de herramientas digitales.**
- ✓ Implementación de **vinculación multiproducto** para empresas.
- ✓ Despliegue de la primera versión de **vinculación digital para Negocios Fiduciarios.**
- ✓ Rediseño y actualización integral de los **flujos de vinculación digital.**
- ✓ Habilitación de la **actualización de datos de clientes de forma digital.**
- ✓ Alcance de **cifras récord en ingresos.**

## Proyectos destacados:

- ✓ Avances significativos en **transformación digital**, con digitalización de procesos para personas y empresas y fortalecimiento de canales de autogestión.
- ✓ Implementación de **soluciones LowCode y sincronización de datos MDM**, orientadas a mejorar la eficiencia operativa.
- ✓ Consolidación del **modelo propio de sostenibilidad** y publicación del **Informe de Sostenibilidad 2024.**
- ✓ Impulso al mercado de personas mediante **nuevos productos fiduciarios.**
- ✓ Iniciativas para fortalecer el **ambiente laboral y la fuerza comercial.**

## Reconocimientos

- ✓ Sello de Buenas **Prácticas de Innovación.**
- ✓ Top 30 **Empresas Más Innovadoras** de Colombia (ANDI — Revista Dinero).
- ✓ Premio Zafiro — **Gran Empresa Más Innovadora** (Premios INNpacta).
- ✓ Galardón de Oro — **Transformación Digital** (Fintech Américas).
- ✓ Sello Oro — **Carro Compartido** (Secretaría de Movilidad de Bogotá).
- ✓ Top 3 — **Liderazgo Ecológico** (Metro de Medellín).

## Metas y desafíos estratégicos 2026

- Garantizar el 100% de cumplimiento normativo hasta la integración definitiva.
- Ejecutar una entrega ordenada, transparente y trazable al Banco de Occidente.
- Finalizar la transferencia segura de negocios, contratos y recursos, preservando los derechos de clientes y beneficiarios.
- Consolidar la operación, negocios y base de clientes en el marco de la integración hacia Aval Fiduciaria, garantizando continuidad, confianza y calidad del servicio.



# Nuestra presencia en el mercado

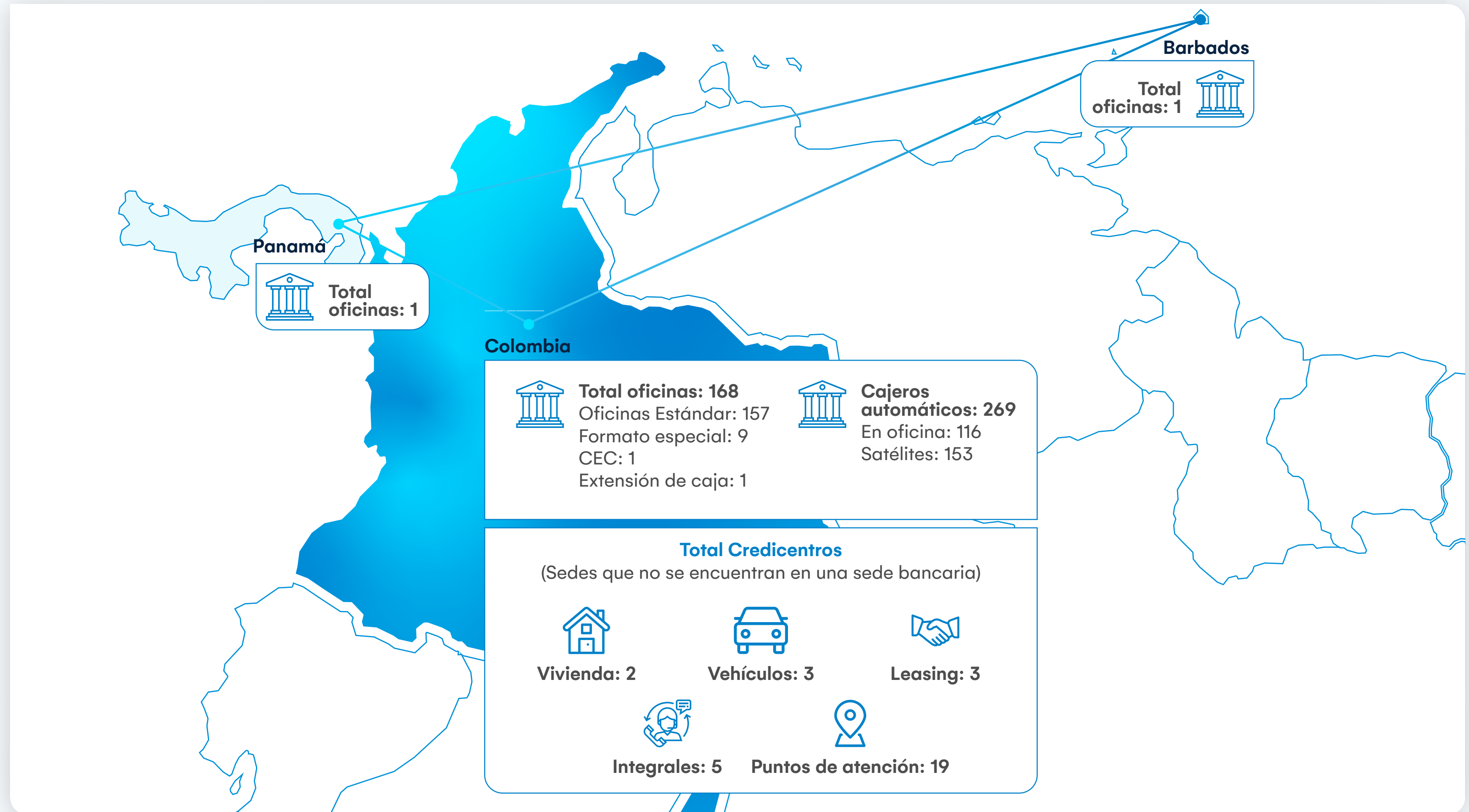
| GRI 2-6 |

## Presencia Nacional e Internacional

Banco de Occidente cuenta con una amplia presencia a nivel nacional que nos permite atender a nuestros clientes y usuarios en todo el territorio colombiano. A través de **oficinas, cajeros automáticos y una extensa red de corresponsales bancarios**, facilitamos el acceso a servicios financieros en zonas urbanas, intermedias y rurales. Esta cobertura fortalece nuestra cercanía con las comunidades y contribuye a reducir barreras geográficas para el acceso al sistema financiero.

Al cierre de 2025, el Banco registró una utilidad neta de **\$533.655 millones**, lo que representó un crecimiento anual de **7,81%**. Al cierre del año, la cartera bruta alcanzó **\$51,12 billones** y los depósitos sumaron **\$53,86 billones**. En términos de activos, el Banco cerró el año con un saldo de **\$82,16 billones**, reflejando un crecimiento anual de **13,1%**

Además de nuestra presencia en Colombia, contamos con una proyección internacional estratégica que fortalece el alcance regional del Banco.



En Panamá, operamos una oficina que nos permite atender clientes corporativos y facilitar operaciones de comercio exterior, inversiones y servicios financieros especializados. Este punto de atención potencia nuestra conexión con mercados internacionales y contribuye al fortalecimiento de negocios transfronterizos. Por su parte, en Barbados, mantenemos una oficina cuyo objetivo es apoyar operaciones financieras internacionales, brindar servicios asociados a gestión corporativa y facilitar la interacción con jurisdicciones del Caribe. Esta presencia nos permite ofrecer soluciones más integrales y competitivas a clientes con necesidades regionales.



# Reputación y reconocimientos

La reputación del Banco de Occidente es el resultado de una gestión consistente, respaldada por la solidez financiera, el compromiso con la sostenibilidad, el desarrollo del talento, la innovación y la confianza de nuestros clientes. En este sentido, los reconocimientos, calificaciones y certificaciones que recibimos no se entienden únicamente como un resultado, sino como **insumos de gestión que nos permiten evaluar nuestro desempeño, fortalecer la mejora continua y orientar acciones para consolidar la gestión reputacional del Banco.**

## Solidez financiera

### ✓ BRC Standard & Poor's

En 2025 contamos con la calificación **BRC 1+**, que representa la más alta certeza de pago para nuestra deuda de corto plazo a escala nacional.

### ✓ Fitch Ratings

Calificación **AAA (Colombia)** para la deuda de largo plazo, con **perspectiva Estable**, y **F1+ (Colombia)** para la deuda de corto plazo.

### ✓ Consistencia crediticia

Conservamos, por **vigésimo octavo año consecutivo**, la calificación **AAA**, que refleja la más alta calidad crediticia para nuestra deuda de largo plazo en el mercado colombiano.





## Reconocimientos y posicionamiento externo



### Sostenibilidad y acción climática

- ✓ Recertificación **Carbono Neutro** por ICONTEC.
- ✓ **Sello Verde de Verdad 2025** — categoría Semilla CO2CERO.
- ✓ Reconocimiento de la Cámara de Comercio de Bogotá por **prácticas ejemplares en sostenibilidad** (Tarjeta 89% Crédito UNICEF).
- ✓ En nuestra tercera participación en el Dow Jones Sustainability Index, **alcanzamos 66/100 puntos y nos ubicamos en el percentil 89**, consolidando un avance superior al 47% frente a nuestra primera participación en 2023.
- ✓ S&P Global Sustainability Yearbook y el 5 puesto en sector financiero en MERCOSUR



### Talento, cultura y compromiso con comunidades

- ✓ **Great Place to Work: mejor lugar para trabajar en Colombia, para las mujeres** y mejor banco para trabajar

en Latinoamérica, por tercer año consecutivo.

- ✓ Reconocimiento como **el mejor Banco para que las mujeres trabajen en Colombia**.
- ✓ Premios **Brandon Hall Group** (Gold y Silver) en excelencia en gestión del talento y aprendizaje.
- ✓ Reconocimiento **“Mi empresa también retorna”** por prácticas de economía circular y gestión responsable de residuos posconsumo.
- ✓ Implementación del proyecto de **Debida Diligencia en Derechos Humanos**.
- ✓ **Promoción de identidad cultural y desarrollo regional**, mediante el apoyo a ferias y festivales



### Reputación, marca e innovación

- ✓ En el marco de la conmemoración de nuestros **60 años**, iluminamos la sede principal en Cali, entregando a la ciudad y al Valle del Cauca un nuevo símbolo de identidad y proyección cultural.
- ✓ Obtuvimos el **3° puesto** en el ranking **Reputacional Punto Cardinal** en el primer trimestre y el puesto 4° en el segundo trimestre del sector bancario y financiero en Colombia.

- ✓ Obtuvimos el **puesto 6** en el sector financiero del ranking **Merco Empresas** y el **puesto 52** en el **ranking general Empresas**.
- ✓ Nuestro presidente, **Gerardo Silva**, fue **reconocido en el ranking Merco Líderes**, alcanzando la posición 114, cercana al top 100.
- ✓ Premio Nacional a la **Excelencia en Innovación y Gestión** (PNEIG).
- ✓ **Premios IAB Mixx Colombia 2025: galardón de Bronce en la categoría Sostenibilidad** por la miniserie *House Natour*.
- ✓ **Reconocimiento Universidad Icesi** por mejores prácticas en gestión de la reputación y sostenibilidad, por la estrategia *Voces que construyen confianza*.
- ✓ Implementación de soluciones digitales como **Google Wallet con Mastercard** en tarjetas de crédito.
- ✓ Desarrollo de **AZUL**, nuestra inteligencia artificial generativa interna.
- ✓ Más de **205.115 clientes** utilizan nuestros canales digitales (Portal Bancario y Banca Móvil).

La reputación del Banco de Occidente es el resultado de una gestión consistente, respaldada por la solidez financiera, el compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo del talento.



## Adhesiones y afiliaciones clave

| GRI 2-28 |

Iniciativa	Enfoque del compromiso	Ubicación geográfica
UNEP-FI (Principios de Banca Responsable)	Incorporación de criterios ASG en la gobernanza, la gestión de riesgos y la definición de objetivos de impacto, con énfasis en inclusión financiera.	Internacional
Finance for Biodiversity	Evaluación de impactos y dependencias sobre la biodiversidad e integración de este enfoque en la toma de decisiones y el relacionamiento con clientes.	Internacional
Declaración de Lima	Prevención del comercio ilegal de vida silvestre y de flujos financieros ilícitos asociados, mediante controles y monitoreo de operaciones.	Internacional
PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)	Medición y divulgación de las emisiones financiadas asociadas a préstamos e inversiones, bajo estándares internacionales.	Internacional
Pacto Global de las Naciones Unidas	Alineación de la operación con los principios de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. Integración de estos principios en políticas y cultura organizacional.	Nacional (Colombia)
Protocolo verde de Asobancaria	Promoción de la integración de criterios ambientales y de sostenibilidad en la gestión del sector financiero colombiano, incentivando la gestión de riesgos y oportunidades ambientales, el financiamiento sostenible y la contribución del sistema financiero al desarrollo sostenible del país, en coordinación con Asobancaria.	Nacional (Colombia)
Asobancaria	Miembro activo del gremio financiero, con participación en comités técnicos y mesas de trabajo para la construcción de lineamientos regulatorios y buenas prácticas. Esta participación contribuye al fortalecimiento de la reputación sectorial y al aporte del Banco en el diseño de políticas públicas del sistema financiero.	Nacional (Colombia)
ANDI	Participación en la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) con iniciativas empresariales orientadas a sostenibilidad, ética y gobierno corporativo, fortaleciendo la adopción de prácticas responsables y el posicionamiento reputacional del Banco en el entorno empresarial.	Nacional (Colombia)
ANIF	Participación en la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIF) mediante espacios de análisis económico y diálogo sectorial, generando insumos relevantes para la toma de decisiones estratégicas y consolidando nuestro rol como actor activo del sistema financiero colombiano.	Nacional (Colombia)
ProBarranquilla	Apoyo a iniciativas de atracción de inversión y desarrollo económico en la región Caribe, fortaleciendo nuestra presencia regional y el relacionamiento institucional con actores clave del territorio.	Regional (Caribe)
ProPacífico	Colaboración estratégica para impulsar el progreso del Valle del Cauca y el Pacífico colombiano, articulando esfuerzos entre sector privado y desarrollo territorial con el fin de aportar en proyectos de impacto social y económico que impulsan el desarrollo regional.	Regional (Pacífico)





# Modelo de negocio

| GRI 2-6 |

Nuestro modelo de negocio se sustenta en la generación de valor para nuestros clientes, accionistas y demás grupos de interés, a través de soluciones financieras que responden a las necesidades de un entorno dinámico y en constante transformación. Este modelo se apoya en dos pilares fundamentales: la **Banca de Empresas** y la **Banca de Personas**, cada uno con propuestas diferenciadas diseñadas para ofrecer experiencias financieras de alta calidad y contribuir al desarrollo sostenible de los negocios y de la sociedad.





# Banca empresas

Con soluciones financieras especializadas, apoyamos a organizaciones públicas y privadas en la gestión eficiente de sus recursos y en la expansión de sus operaciones. Nuestra propuesta integra innovación tecnológica, digitalización de procesos, ampliación de canales y sostenibilidad, impulsando negocios más sólidos, competitivos y preparados para enfrentar un entorno cada vez más dinámico.

Atendemos de manera diferenciada a los distintos actores del tejido empresarial y del sector público, adaptando nuestras soluciones a las necesidades específicas de cada segmento:

- Gobiernos y entidades públicas
- Grandes y medianas empresas
- Instituciones
- Emprendedores y empresas en crecimiento

## Clan Transacciones

Fortalecemos la operación financiera de nuestros clientes empresariales a través de la integración de múltiples medios de pago y canales, apoyamos la centralización de recaudos, la automatización de procesos y la oferta de experiencias de pago más ágiles y seguras, en un entorno de transacciones cada vez más inmediato y digital.

## Avances estratégicos

- ✓ Alcanzamos el **liderazgo a nivel del Grupo Aval en recaudo** a través del **Código QR** y la **Pasarela AvalPay**, con transacciones equivalentes a **4.053 MM** en QR y **2,7 MM** en AvalPay.
- ✓ Consolidamos la **autogestión del registro de llaves y la generación de Códigos QR a través de OcciRed**, incorporando **35 mejoras** orientadas a optimizar la usabilidad y la experiencia del cliente.
- ✓ Fortalecimos los **Servicios Administrativos Especiales (SAES)** como fuente de nuevos negocios y fidelización, alcanzando **\$14,8 billones en depósitos**, con **263 clientes** y **926 servicios activos**, y consolidando el **primer lugar en cuenta corriente oficial**.
- ✓ Optimizamos el canal **Host to Host (H2H)** mediante la implementación de **40 mejoras de experiencia** y **143 integraciones** asociadas a la reingeniería de pagos a terceros, fortaleciendo la eficiencia operativa de nuestros clientes empresariales.
- ✓ Ampliamos la **cobertura de corresponsalía bancaria** a más de **82.000 puntos de atención** a nivel nacional, a través de alianzas con Efecty, Puntored, SuperGiros, Punto de Pago y Éxito, consolidando el liderazgo en cobertura con **\$9,5 billones en monto transado** y **39 millones de transacciones**.
- ✓ Impulsamos la vinculación empresarial mediante **Dale!**, alcanzando **169.000 nuevas vinculaciones** asociadas a clientes empresariales.
- ✓ Implementamos **Evertec** como **tercer procesador de adquirencia**, fortaleciendo la capacidad operativa y tecnológica del ecosistema transaccional del Grupo Aval.
- ✓ En 2025 crecimos la cartera comercial 3,6% (+1,19 Bn), con un segundo semestre sobresaliente que aportó 1.7 Bn al resultado
- ✓ Aumentamos los depósitos 10,3% (+4 Bn) y mejoramos la eficiencia del fondeo reduciendo la tasa implícita en ahorros (93 pbs)
- ✓ Consolidamos nuestro liderazgo en Segmentos clave, manteniendo el primer lugar en Pymes (cartera y depósitos) y en Gobierno (cuenta corriente)
- ✓ Impulsamos la vinculación empresarial mediante Dale!, alcanzando 169.000 nuevas vinculaciones asociadas a clientes empresariales.
- ✓ Implementamos Evertec como tercer procesador de adquirencia, fortaleciendo la capacidad operativa y tecnológica del ecosistema transaccional del Grupo Aval.





## Hitos relevantes 2025

### Pasarela AvalPay

- Integración de múltiples medios de pago en una sola solución para clientes empresariales.
- **750 desarrollos** implementados.
- **Más de \$3.200 millones** recaudados a través de la pasarela.
- JFK nuestro cliente recaudador con mayor número de desarrollos.

### Portal AvalPay Center

- Solución utilizada para recaudo de servicios públicos, privados y obligaciones financieras del Grupo Aval.
- **Más de 3.000 clientes activos** utilizando el portal.
- Uso destacado en recaudo de cuotas de leasing.
- **Más de \$3.000 millones recaudados** en pagos de obligaciones financieras del Banco de Occidente

### Botón PSE

- Medio de pago digital integrado a los sitios web de empresas para recaudos en línea.
- **Más de 3.000 clientes empresariales** recaudando a través de cuentas del Banco.
- **Aproximadamente \$46 billones recaudados** durante 2025.

### QR entre cuentas

- Solución de transferencias inmediatas e interoperables para comercios físicos y digitales.
- **Más de 11.000 códigos QR activos** vinculados a cuentas del Banco.
- **\$426 mil millones recaudados** durante 2025.
- **Más de 5 millones de transacciones** realizadas.



### Tarjeta Prepago Empresarial

- Solución de pagos recargable para dispersión de recursos sin necesidad de cuentas bancarias.
- Uso en nómina, viajes, caja menor y pagos operativos.
- **Más de 1.000 clientes empresariales activos.**
- **Más de \$5 mil millones movilizados mensualmente.**

### Cuenta de Ahorros Empresarial

- Solución para la administración segura de recursos, con rendimientos diarios y alta liquidez.
- 28.252 cuentas activas al cierre de noviembre de 2025.
- Saldo promedio por cuenta: \$27.527.618 MM.
- Acceso a canales físicos y digitales, con protección del seguro de depósitos Fogafín.

### Cuenta Corriente Empresarial

- Solución integral para la administración de recursos con liquidez inmediata, seguridad y facilidad, permitiendo pagos, recaudos y transacciones a través de múltiples canales.
- 40.073 cuentas activas al cierre de noviembre de 2025.
- Saldo promedio por cuenta: \$6.055.083 MM.

### CDT Empresarial

- El CDT Empresarial es una alternativa de inversión segura y rentable para empresas que buscan optimizar sus recursos durante un plazo determinado.
- 5.203 CDT activos al cierre de noviembre de 2025.
- Saldo promedio por cuenta: \$6.176.010 MM. El CDT Empresarial es una alternativa de inversión segura y rentable para empresas que buscan optimizar sus recursos durante un plazo determinado.

### Cuentas Maestras

- Solución especializada para la administración transparente y controlada de recursos públicos y empresariales.
- Operación restringida a transferencias electrónicas y beneficiarios previamente inscritos.
- Contribuye a la eficiencia en la dispersión de recursos y al fortalecimiento de los controles y la trazabilidad de las transacciones.
- Saldo Banca de Gobierno (SGP y regalías): \$1.558.217 MM





## Clan Préstamos

Acompañamos a las empresas en sus decisiones de financiamiento y crecimiento mediante soluciones de crédito orientadas a fortalecer la liquidez, apoyar la inversión productiva y atender las necesidades de distintos sectores económicos. Este enfoque promueve el desarrollo empresarial y territorial a través de un acceso eficiente y responsable al crédito, incorporando criterios de sostenibilidad, autogestión y soluciones especializadas que facilitan la ejecución de proyectos, el comercio y la gestión de recursos en moneda local y extranjera.

### Avances estratégicos

- ✓ En **créditos Finagro — Cartera Sustituta**, alcanzamos **desembolsos por \$3,81 billones**, ocupando el **segundo lugar entre los bancos del Grupo Aval** en el uso de esta línea. Fuimos reconocidos por **Finagro como aliado estratégico**, por nuestro compromiso con la transparencia y la calidad en los controles de inversión, impulsando la modernización del sector agropecuario.
- ✓ Avanzamos en la **digitalización de la nómina**, saliendo a producción en junio de 2025 con **140 convenios activos, 5.187 cuentas de ahorro creadas** y un proceso 100% digital, en el que el **80% de las personas activan su cuenta de manera autogestionada**, sin documentos ni formularios físicos.
- ✓ Fortalecimos el **Crédito Rotativo Empresarial** mediante la activación, incremento y disminución de cupos en línea, reduciendo los tiempos de gestión **de 15 minutos a 1 minuto**, de forma automática y eliminando la radicación manual de solicitudes.
- ✓ En **soluciones en moneda extranjera**, estabilizamos **BankTrade** y habilitamos el **flujo de recursos a través de ATH**, facilitando la realización de giros y fortaleciendo la eficiencia operativa en operaciones internacionales.



## Hitos relevantes 2025

### Cartera Ordinaria Empresarial

- Modalidad de crédito orientada a financiar capital de trabajo e inversión de empresas de distintos sectores.
- **Saldo de cartera: \$15.7 billones COP** a diciembre de 2025.
- **6.537 clientes empresariales** financiados.
- Casos destacados: financiamiento de proyectos como P. Vinus, Coviandina y Patrimonio Autónomo Túnel de Aburrá.

### Crédito Constructor (Proyectos No VIS)

- Financiación especializada para constructores y desarrolladores inmobiliarios en proyectos No VIS, bajo esquema de cartera bullet.
- Estructuración del crédito con base en el flujo de caja del proyecto, con garantía hipotecaria y constitución de patrimonio autónomo.
- **154 proyectos financiados** a nivel nacional.
- **Saldo colocado: \$1,3 billones COP** a diciembre de 2025.
- Proyectos destacados: Vive Río (etapas I y II — Barranquilla), El Polo (Bogotá), Kiva del Río (Medellín) y Trialto (etapas I, II y III — Cali).

### Crédito Rotativo Empresarial

- Línea de financiación flexible que permite a las empresas contar con un cupo aprobado y utilizarlo según sus necesidades de liquidez.
- Desembolsos 100% digitales, automáticos y disponibles 24/7, con autogestión a través de Occired.
- **504 cupos vigentes** por un monto aprobado de **\$107.000 millones COP**.
- **Saldo utilizado: \$44.000 millones COP** al cierre de 2025.
- Facilita liquidez inmediata y eficiencia operativa para las empresas.
- Optimización del proceso de activación y gestión de cupos en línea, reduciendo tiempos de respuesta de **15 minutos a 1 minuto**.

### Crédito de Tesorería

- Solución de financiación de corto plazo orientada a atender necesidades inmediatas de liquidez empresarial.
- Condiciones flexibles de plazo y amortización, con tasas competitivas y asesoría personalizada.
- **Saldo de cartera: \$2,7 billones COP** al cierre de 2025.
- Apoya la estabilidad financiera de las empresas y la continuidad de su operación.

### Soluciones en Moneda Extranjera

- Servicios financieros especializados para empresas que operan en mercados internacionales.
- Facilita pagos, financiamiento y garantías en divisas para operaciones de importación y exportación.
- **Valor promedio de cartera 2025: USD 1.582 millones.**
- Acompañamiento a empresas en la gestión de pagos internacionales y en el aprovechamiento de oportunidades de negocio global.
- Estabilización de BankTrade y habilitación del flujo de recursos vía ATH para giros internacionales.

### Créditos de Fomento

- Líneas de financiación que permiten acceder a condiciones preferenciales a través de **Bancóldex, Finagro y Findeter**.
- Dirigidos a empresas y personas de diversos sectores económicos, con respaldo de las entidades de redescuento del país.
- Facilitan el acceso a recursos en condiciones financieras más favorables, apoyando el desarrollo productivo y sectorial.
- Reconocimiento de Finagro como aliado estratégico por la transparencia y calidad en el manejo de los controles de inversión.
- **Saldos vigentes totales: \$4,2 billones COP** a diciembre de 2025.
- **Finagro:** \$3,4 billones COP
- **Findeter:** \$711.159 millones COP
- **Bancóldex:** \$233.924 millones COP

### Leasing

- Solución de financiación para la adquisición y uso de **activos productivos**, con esquemas financieros y operativos flexibles.
- Modalidades de **leasing financiero y operativo**, adaptadas a las necesidades de las empresas.
- Permite optimizar la liquidez, acompañar el crecimiento del negocio y generar eficiencias tributarias.
- **Colocaciones: \$6,3 billones COP** a noviembre de 2025.
- **5.114 clientes empresariales.**



### Portafolio Aliado

- Empaquetamiento de **Cuenta Corriente y Portal Occired**, diseñado para el segmento **Pyme**.
- Producto digital que reemplazó el paquete análogo, mejorando eficiencia y experiencia del cliente.
- Paquetes activos en el **3% de los clientes Pyme activos**.
- **Reducción de deserción:** de 2 paquetes por activación a **0,3 paquetes por activación**.
- Contribuye al crecimiento de los ingresos por comisiones.

### Factoring

- Producto para la compra de documentos crediticios que otorga **liquidez inmediata** a las empresas.
- Permite mejorar el flujo de caja, optimizar indicadores financieros y reducir el riesgo de incobrabilidad.
- **Desembolsos: \$1,9 billones COP** durante 2025.
- **Crecimiento del 25%** en el número de clientes que utilizan el producto.

### Unidirecto

- Solución para el pago de facturas a proveedores, con o sin descuento por pronto pago.
- Facilita la gestión del flujo de caja, mejora indicadores financieros y reduce cargas administrativas y tributarias.
- **Desembolsos: \$5,47 billones COP** durante 2025.
- **Crecimiento del 34%** en colocaciones frente al año anterior.
- Contribuye al fortalecimiento financiero de la cadena de proveedores del cliente.





# Banca personas

En este segmento, acompañamos a las personas y a los hogares en sus decisiones financieras con soluciones que facilitan el acceso a productos, fortalecen la inclusión financiera y mejoran la experiencia digital. Nuestro enfoque se orienta a ampliar la cobertura, fortalecer la captación de recursos y responder a las necesidades de un entorno cada vez más dinámico, poniendo a las personas en el centro de nuestra gestión.

Nuestra propuesta de valor se basa en brindar experiencias financieras simples, accesibles y seguras, apoyadas en la innovación digital, la flexibilidad en el acceso al crédito y el diseño de soluciones que acompañan proyectos de vida como la adquisición de vivienda, movilidad y consumo.

Con este enfoque, nos dirigimos a personas naturales y hogares, así como a clientes actuales y nuevos usuarios que acceden a través de canales digitales.

## Avances estratégicos

- ✓ Crecimiento pasivo **22%** comparado con un decrecimiento en 2024 del -13%.
- ✓ Creación y estabilización de nuevos productos (Kubo Rentable, cuentas para independientes, Remesas, campañas focalizadas en clientes afluentes Elite Plus y Elite, y siendo referentes en Tasas de CDT en el mercado) y servicios
- ✓ Crecimiento en desembolso totales del **10%** logrando los \$11,7B, **repartidos \$1,4B en Vivienda y \$10,3B en Consumo. Vivienda creció en desembolsos 40.4%**.
- ✓ Portafolio de **colocación enfocado en productos de bajo riesgo**, alcanzo los \$17.2B: Libranza \$5.41B (31%), Vivienda \$3.83B (22%), Libre Inversión \$3.34B (19%), Vehículos \$2.55B (15%), Tarjeta de Crédito \$1.54B (9%) y Otros \$0.52B (3%)
- ✓ Indicador de Cartera Vencida (ICV) para Consumo del 3.88% a noviembre 2025, **por debajo del sector 4.91%**.
- ✓ Avanzamos en la **vinculación de nóminas** mediante el esquema **Nómina Sinergia BE**, alcanzando **140 convenios** y un incremento en depósitos acumulados por **\$12.083 millones**.
- ✓ Fortalecimos el **gobierno de campañas comerciales**, con desembolsos por **\$1,33 billones (+15%)**, e implementamos un esquema de campañas rentables que alcanzó una **participación del 4% en los desembolsos del año**.
- ✓ Impulsamos el marketing digital, con desembolsos por **\$818 mil millones**, lo que representa un **crecimiento del 95%**, y estructuramos el segmento de independientes como foco estratégico.
- ✓ Incrementamos los negocios mediante la participación en ferias de gran formato, alcanzando **\$107.675 millones en resultados**, con un crecimiento del 35% frente al año anterior.
- ✓ Generamos demanda hacia los centros de negocio a través de campañas y concursos con foco en pasivo, destacando **Concursos por \$155.437 millones y OcciFest por \$46.859 millones**.
- ✓ Consolidamos el uso de llaves digitales, alcanzando **320.000 llaves activas**, 2,9 millones de transacciones y un volumen de \$526 mil millones.
- ✓ Fortalecimos los canales de **autogestión vía WhatsApp**, aumentando en **12% la participación**, lo que generó eficiencias para el Contact Center y ventas de productos por más de \$40.000 millones.
- ✓ Impulsamos campañas de **movilización de uso de Tarjeta de Crédito**, alcanzando la meta de facturación y logrando un crecimiento del 14,8%.





## Soluciones financieras para proyectos de vida

### Créditos de vivienda

Impulsamos el acceso a la vivienda mediante alternativas de financiamiento que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes, incorporando mejoras en cobertura, flexibilidad y experiencia digital.

#### Principales avances:

- ✓ Ampliación de la cobertura de clientes mediante **solicitudes conjuntas**.
- ✓ Aprobaciones de crédito en **UVR**, ofreciendo mayor flexibilidad financiera.
- ✓ Desarrollo de un **nuevo flujo de autogestión** para aliados externos.
- ✓ Implementación de un **simulador de vivienda vía WhatsApp**, que facilita la planificación y el acceso a la información.

### Créditos de vehículos

Fortalecimos nuestras soluciones de financiamiento para vehículos, ampliando el acceso al crédito y optimizando los procesos de vinculación y legalización, con un enfoque en agilidad y experiencia del cliente.



#### Principales avances:

- ✓ Inclusión de **clientes independientes** dentro de la oferta de financiamiento.
- ✓ Habilitación de crédito para **marcas de origen chino e indio**, ampliando las opciones del mercado.
- ✓ Optimización de los procesos de vinculación y legalización mediante metodologías de digitalización y eficiencia operativa.
- ✓ Implementación de un **simulador de vehículos vía WhatsApp**, que simplifica la experiencia de los clientes.



## Innovación digital

Impulsamos la innovación digital como un habilitador clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes y facilitar el acceso a soluciones de pago más ágiles, seguras y convenientes. A través del desarrollo de productos digitales y la integración con nuevas plataformas, fortalecemos la inmediatez, la simplicidad y la usabilidad de nuestros servicios financieros.

#### Principales avances:

- ✓ Lanzamiento de la **Tarjeta de Crédito 100% Digital Occiflex**, con disposición inmediata para su uso a través de la banca móvil.
- ✓ Incorporación de las **tarjetas de crédito Mastercard en la Billetera de Google**, permitiendo realizar pagos sin necesidad de una tarjeta física desde dispositivos Android con tecnología NFC.
- ✓ Fortalecimiento de la experiencia digital mediante soluciones que eliminan fricciones y amplían las opciones de pago para nuestros clientes.



## Inclusión, sostenibilidad y experiencia del cliente

Integramos la inclusión, la sostenibilidad y la experiencia del cliente como elementos centrales en el diseño de nuestras soluciones para personas. A través de iniciativas que combinan innovación, accesibilidad e impacto social, buscamos eliminar barreras, generar valor compartido y fortalecer la relación con nuestros clientes y las comunidades.

### Principales iniciativas y avances:

- ✓ Implementación de **Touch Card** en nuestras tarjetas de crédito y débito, que permite a las personas con discapacidad visual identificarlas fácilmente mediante el tacto, mejorando la accesibilidad y la experiencia de uso.
- ✓ Desarrollamos la campaña “**Compras con propósito**”, mediante la cual aportaremos a **Terrasos** el equivalente al **1% de la facturación promedio diaria** en compras realizadas con tarjeta de crédito. Este aporte se destinará a la adquisición de **unidades de biodiversidad**, contribuyendo a la conservación de **más de 490 especies de flora y fauna** en el **Banco de Hábitat El Globo**, ubicado en Antioquia.
- ✓ El desarrollo y consolidación de la **Tarjeta de Crédito UNICEF** ha permitido canalizar recursos para apoyar iniciativas de acceso a **agua potable, saneamiento y prácticas de higiene** en comunidades de **La Guajira**. En 2025, el Banco contó con **14.524** plásticos activos, fabricados en su totalidad con un **85% de PVC reciclado**, y a través de este producto se han destinado más de **\$2.134 millones** en los últimos cuatro años, en el marco del convenio con nuestro aliado estratégico.
- ✓ Obtención del **Oro en los Premios a los Innovadores Financieros de las Américas de Fintech Américas**, en la categoría de Experiencia al Cliente, por soluciones que fortalecen la inclusión y la usabilidad de nuestros productos.