

Gobernanza

Sólida y liderazgo ético





ODS 17.5

En el Banco de Occidente entendemos el gobierno corporativo como el marco que sostiene una gestión responsable y transparente: orienta cómo tomamos decisiones, cómo rendimos cuentas y cómo cuidamos la confianza de nuestros accionistas, inversionistas, colaboradores, clientes y comunidades. Por eso, en 2025 continuamos fortaleciendo una estructura de gobernanza clara, que facilita la supervisión oportuna, la consistencia de los controles y una visión de largo plazo alineada con los más altos estándares nacionales e internacionales.

A lo largo del año, mantuvimos el foco en una gobernanza que combine rigor y cercanía. Esto se traduce en asegurar que la Junta Directiva y sus comités cuenten con información suficiente y

oportuna para deliberar, que existan reglas claras de participación y que la rendición de cuentas sea verificable. En esta línea, consolidamos prácticas de transparencia y mejora continua, incluyendo el seguimiento a nuestras participaciones y contribuciones reportadas, así como el fortalecimiento de los espacios de evaluación y control que respaldan la toma de decisiones.

De manera complementaria, incorporamos un enfoque de marketing y etiquetado responsable, orientado a que la información sobre productos y servicios sea clara, veraz y útil, para que nuestros clientes cuenten con elementos suficientes para tomar decisiones informadas.

En 2025 consolidamos una gobernanza clara y cercana, basada en la rendición de cuentas, la integridad y la transparencia. Fortalecimos el rol de la Junta y sus comités, robustecimos nuestros mecanismos de ética y denuncia, avanzamos en la adopción de mejores prácticas de Código País y reforzamos la confianza a través de seguridad de la información y un enfoque de marketing y etiquetado responsable.



Estructura de gobierno corporativo

| GRI 2-9 |

Nuestro modelo de gobernanza se orienta a decisiones claras, rendición de cuentas y controles efectivos. La Asamblea General define lineamientos de alto nivel; la Junta Directiva ejerce la supervisión superior; y la Alta Dirección ejecuta la estrategia y la gestión del negocio con apoyo de comités y funciones de control.

La estructura de gobierno se articula en órganos y comités que aseguran supervisión, transparencia y gestión responsable. A continuación, se presenta la estructura accionaria y la composición del máximo órgano de gobierno conforme a la información consolidada para 2025.

Asamblea general de accionistas

En el año 2025, se llevó a cabo la asamblea general de accionistas el 26 de marzo de manera presencial en el domicilio social del Banco en Cali, Colombia, el Banco de Occidente cuenta con dos accionistas significativos que son Grupo Aval Acciones y Valores S.A. e Inversiones Escorial S.A. Las dos compañías hacen parte del Grupo Empresarial que se configuró el 31 de diciembre de 2018, cuyo controlante es Luis Carlos Sarmiento Angulo. Adicionalmente, existe un tercer accionista relevante, Iván Felipe Mejía Cabal, quien no está relacionado con los dos accionistas anteriores.

NIT	Razón Social	Número de acciones ordinarias	% de participación
800.216.181-5	GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A.	112.671.465	72,27%
900.257.179-8	INVERSIONES ESCORIAL	9.572.503	6,14%
17185193	MEJIA CABAL IVAN FELIPE	9.363.231	6,00%

Para obtener información detallada, puede consultar nuestra página web y la Superintendencia Financiera de Colombia, donde esta información está disponible públicamente.





Información de las acciones de las cuales son propietarios los miembros de la Junta Directiva.

Nombre	Accionista	Cantidad de acciones	% de participación
IVAN FELIPE MEJIA CABAL [1]*	Si	9.363.231	6,00 %
FELIPE AYERBE MUÑOZ [2]*	Si	31.509	0,02 %
RICARDO VILLAVECES PARDO	Si	456	0,0002 %
MAURICIO GUTIERREZ VERGARA	Si	259	0,0001661 %
JORGE CASTAÑO GUTIERREZ	No	—	—
MAURICIO IRRAGORI RIZO	No	—	—
EDUARDO HERRERA BOTTA	No	—	—
EDUARDO DUQUE SUAREZ	No	—	—
MARIA FERNANDA MEJÍA DE JURI	No	—	—

[1] *A la fecha de presentación del presente informe, el Director Iván Felipe Mejía Cabal, cuenta con un porcentaje de participación del 6% de acciones del Banco.

[2] *A la fecha de presentación del presente informe, los siguientes familiares dentro del segundo grado de consanguinidad del Director Felipe Ayerbe Muñoz, poseen participación accionaria

expresada en los siguientes porcentajes:

Rodrigo Ayerbe Muñoz — 0,0195530%
 Juan José Ayerbe Muñoz — 0,0184125%
 María del Socorro Ayerbe Muñoz — 0,0186607%
 Julio Manuel Ayerbe (Patrimonio JMA) - 0,0319122%
 María José Ayerbe Gómez - 0,0000481%

Sociedades que son accionistas del Banco y de las cuales hacen parte los miembros de Junta Directiva:

Nombre de la sociedad	Miembro de Junta Directiva	Cantidad de acciones	% de participación
INDUVALORES S.A.S	IVAN FELIPE MEJIA	2.721.725	1,7458178 %
J.V AYERBE SAS	FELIPE AYERBE MUÑOZ	8.303	0,0053259 %

La Asamblea se desarrolló dentro de las disposiciones normativas en la materia, así como los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas y demás disposiciones del Banco. La reunión fue realizada cumpliendo con la información necesaria la cual fue suministrada a los accionistas para la toma de decisiones y estuvo dispuesta en la Presidencia del Banco y en la página web previa su realización.

La Asamblea contó con una participación de 150.897.620 acciones representadas sobre un total de 155.899.719 suscritas y pagadas, es decir, el quorum deliberatorio y decisorio fue de un 96,86%.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas, fue una comunicación directa por parte del presidente y secretario de la asamblea.

Respecto de la información o solicitudes presentadas por los accionistas, se exaltó la gestión del Banco entre los cambios de alta gerencia que se han presentado, reconociendo la gestión del Presidente

el Dr. Gerardo Silva, manifestando la expectativa ante los planteamientos expuestos por este último.

La Asamblea desarrolló un orden del día preciso y de conformidad con la legislación vigente en la materia, dentro de los principales acuerdos tomados se encuentran: aprobación de Estados Financieros, elección de los miembros de Junta Directiva y su remuneración; Elección del Revisor Fiscal Principal y Suplente; la aprobación del Proyecto de Distribución de Utilidades; Aprobación de Reforma Estatutaria relacionada con la conformación de la Junta Directiva, entre otros.

KPMG S.A.S fue el revisor fiscal de la asamblea y contó con una aprobación de honorarios por valor de \$3.806 MM.

Por último, durante el año 2025, se recibieron peticiones de los accionistas, relacionadas con el pago de dividendos, traspasos de acciones, solicitud de certificados tributarios entre otros, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



Junta directiva

| GRI 2-9|

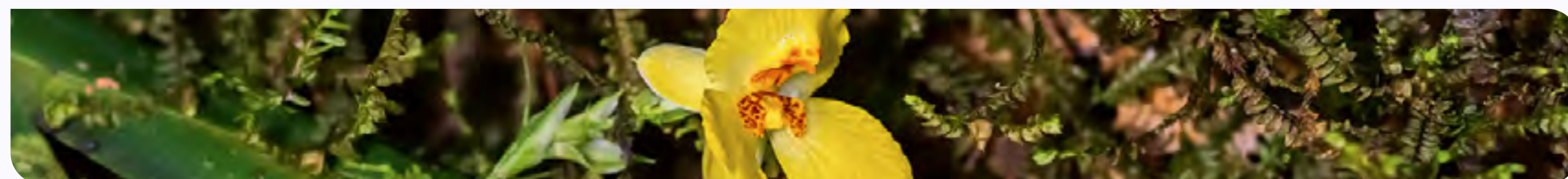
La Junta Directiva es el **máximo órgano de gobierno** del Banco y tiene como propósito **administrar la entidad** en todo aquello que no sea de decisión exclusiva de la Asamblea General de Accionistas. Desde allí orienta el rumbo del Banco y acompaña de cerca la supervisión de la gestión. Para hacerlo de manera efectiva, se reúne **dos veces al mes, por regla general cada quince días**; con reglas claras de participación, quórum y toma de decisiones, y se apoya en comités especializados que profundizan en los temas clave. Durante el periodo de este reporte, en su agenda se aprobaron políticas y lineamientos relacionados con el impacto **social, económico y ambiental** de nuestras operaciones frente a los **grupos de interés**.

En esta misma línea, la Junta Directiva delega la gestión de estos impactos a través de un modelo de gobernanza que combina **lineamientos estratégicos, supervisión permanente** y trabajo técnico en comités. La Junta define políticas y directrices para asuntos como **riesgos, sostenibilidad, cumplimiento normativo y gobierno corporativo**, asegurando que hagan parte de la **estrategia institucional**. Por su parte, la **administración** implementa estas decisiones desde las **vicepresidencias** y las áreas responsables, que gestionan los impactos en su ámbito y presentan **informes periódicos** a la Junta.

Además, la Junta presenta a la Asamblea —junto con la **Alta Gerencia**— los **informes y balances de cada ejercicio** y los proyectos de **distribución de utilidades**, acompañados del informe sobre la **marcha de los negocios** y la **situación general del Banco**, en el que se incluye el **capítulo de sostenibilidad** con la información aquí reportada

Actualmente, la Junta directiva está compuesta por nueve miembros sin suplentes, de los cuales siete son independientes.

La participación de miembros independientes en los comités es esencial para asegurar una gobernanza efectiva y decisiones imparciales. Al no tener vínculos directos con la organización, aportan una mirada objetiva que permite evaluar los temas con mayor equilibrio y transparencia. Esta independencia ayuda a prevenir influencias indebidas y a gestionar adecuadamente posibles conflictos de interés, fortaleciendo el control interno y elevando la confianza de accionistas e inversionistas. Además, facilita la adopción de mejores prácticas y el cumplimiento de los estándares y normativas de gobernanza. En conjunto, su aporte contribuye al buen funcionamiento del Banco, protege sus intereses de largo plazo y promueve una gestión ética y responsable.



Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva:

| GRI 2-10|

En el Banco, el proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se realiza conforme a los Estatutos Sociales y a la **Política de Nombramiento y Remuneración**, asegurando un procedimiento transparente y sustentado en criterios de idoneidad. La evaluación de candidatos considera, entre otros aspectos, su formación profesional, competencias y conocimientos, trayectoria y experiencia relevante (especialmente en el sector financiero), así como elementos de reputación, liderazgo y capacidad para aportar a la supervisión estratégica del Banco. Este proceso es acompañado por las instancias internas de apoyo en materia de gobierno corporativo y

culmina con la presentación y elección por el órgano competente, dejando trazabilidad de las decisiones y promoviendo una composición equilibrada que fortalezca la independencia de criterio y la calidad de la deliberación.

En el 2025 mediante Asamblea General de Accionistas celebrada el 26 de marzo del mismo año, teniendo en cuenta la plancha presentada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A., se eligió con el voto favorable del 96,78% del capital social a la siguiente Junta Directiva para el periodo 1 de abril 2025– 31 de marzo 2026:

Junta Directiva 2025 – 2026	
Ricardo Villaveces Pardo	Miembro Principal
Jorge Castaño Gutiérrez	Miembro Principal
Iván Felipe Mejía Cabal	Miembro Principal
Felipe Ayerbe Muñoz	Miembro Principal
Mauricio Gutiérrez Vergara	Miembro Principal
Eduardo Herrera Botta	Miembro Principal
Mauricio Iragorri Rizo	Miembro Principal
Eduardo Duque Suárez	Miembro Principal
María Fernanda Mejía Castro	Miembro Principal

No existen miembros suplentes, en ese sentido, todos los miembros son principales.

El presidente de la Junta no es un alto ejecutivo de la organización.



Posteriormente, se adelantaron los trámites legales de **posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia**, los cuales fueron debidamente aprobados. Este proceso, realizado con criterios de transparencia y trazabilidad, fortalece la confianza en las decisiones adoptadas y asegura que nuestra estructura de gobernanza se mantenga alineada con la normativa vigente. De esta manera, brindamos a accionistas e inversionistas la tranquilidad de contar con una gestión comprometida con las mejores prácticas de gobierno corporativo y el cumplimiento regulatorio.

Los criterios que sigue el Banco son los de origen legal, a saber:

“...Aquella persona que en ningún caso sea:

1. Empleado o directivo del emisor o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.

2. Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que

determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

3. Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al emisor o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.

4. Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor.

5. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.

6. Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del emisor.

7. Persona que reciba del emisor alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la junta directiva, del comité de auditoría o de cualquier otro comité creado por la junta directiva.”

Y los cumplen o no, así:

Miembros	Año de designación	Tipo
Eduardo Duque Suarez	2024	Patrimonial
Jorge Castaño Gutiérrez	2025	Patrimonial
Ricardo Villaveces Pardo	1991	Independiente
Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Independiente
Iván Felipe Mejía Cabal	1996	Independiente
Mauricio Gutiérrez Vergara	2008	Independiente
Mauricio Iragorri Rizo	2014	Independiente
Eduardo Herrera Botta	2015	Independiente
Maria Fernanda Mejía de Juri	2024	Independiente



Hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva 2025–2026

Felipe Ayerbe Muñoz

Vicepresidente de la Junta Directiva / Miembro Principal

Edad: 75

Abogado (U. de los Andes). Esp. Derecho Comercial (U. Nacional). Esp. Derecho Comparado (NYU).

Miembro Junta Banco de Occidente desde 1993. Integra la Junta Directiva de la Fundación Carulla

Asistencia a sesiones: 100%

Iván Felipe Mejía Cabal

Presidente de la Junta Directiva / Miembro Principal

Edad: 78

Ingeniero de la Universidad de Los Andes

Miembro Junta Banco de Occidente desde 1996. Integra juntas de Ingenio Providencia, Cámara de Comercio de Palmira e Industrias de Envases.

Asistencia a sesiones: 93%

Ricardo Villaveces Pardo

Miembro Principal

Edad: 76

Ingeniero Industrial (U. de los Andes). Experto en Ciberseguridad y privacidad para empresas. Certificado desde el año 2024 en Formación de directores ESG otorgado por la IFC

Miembro de la Junta del Banco de Occidente desde 1991 e integrante de las juntas directivas de: Global Seguros de Vida S.A., Fiduciaria Renta 4 Global S.A., Colfuturo, Imecol S.A.S. y de Asocaña

Asistencia a sesiones: 96%

Eduardo Duque Suarez

Miembro Principal

Edad: 60

Economista (U. de los Andes).

Miembro Junta Banco de Occidente desde 2014. Vicepresidente Corporativo de Riesgo de Grupo Aval. +27 años de experiencia en sector financiero: supervisión de riesgo, Basilea III, transacciones complejas, banca corporativa y de consumo, finanzas corporativas y banca de inversión en Latinoamérica.

Asistencia a sesiones: 93%

Jorge Castaño Gutiérrez

Miembro Principal

Edad: 49

Abogado (U. Externado). Esp. Derecho Financiero y Bursátil. Maestría en Desarrollo Económico (U. Carlos III de Madrid).

Miembro Junta Banco de Occidente desde 2025. Vicepresidente Corporativo de Activos Financieros y Eficiencia en Grupo Aval Acciones y Valores. Actualmente es miembro principal de juntas en Aval Fiduciaria y Aval Casa de Bolsa. Fue Superintendente Financiero de Colombia y participó en las Juntas de FOGAFIN y FOGACOOOP.

Asistencia a sesiones: 100%

Notas: La experiencia es según la clasificación GICS por el Dow Jones.

-Porcentaje mínimo de asistencia de los miembros es el 75%.



Mauricio Gutiérrez Vergara

Miembro Principal

Edad: 67

Médico (U. Javeriana). Esp. Arthroscopic Surgery (NYU). Esp. Ortopedia y Traumatología (U. Javeriana).

Experto en Coaching Personalizado; Banca de Inversión; Dirección de Empresas. Conocimientos en banca.

Certificado desde el año 2024 en Formación de directores ESG otorgado por la IFC

Miembro Junta Banco de Occidente desde 2008. Integra juntas/roles en Sociedad Colombiana de Cirugía Ortopedia y Traumatología Scott; Sociedad Latinoamericana de Artroscopia de Rodilla; Sociedad Latinoamericana de Artroscopia, Rodilla y Deporte; Comité Financiero Centro Médico Imbanaco; Comité Financiero de Promedio.

Asistencia a sesiones: 100%

Mauricio Iragorri Rizo

Miembro Principal

Edad: 59

Ingeniero Industrial (U. de Georgia).

Kellogg School of Management — CEO's Management Program. Certificado desde el año 2024 en Formación de directores ESG otorgado por la IFC.

Miembro Junta Banco de Occidente desde 2014.

Experiencia: Ingeniero de fábrica, jefe de costos, Subgerente de operaciones, Gerente comercial y Gerente general de Mayagüez S.A.

Asistencia a sesiones: 89%

Eduardo Herrera Botta

Miembro Principal

Edad: 68

Ingeniero Industrial (Pontificia U. Javeriana). Máster en Administración y Finanzas. Esp. Mercadeo (EAFIT). Conocimientos en comercio exterior.

Miembro Junta Banco de Occidente desde 2015. Presidente de SUPERTEX S.A. e integra las juntas de Grupo Fanalca, Alianza Fiduciaria, Imecauca, Zona Franca Palmaseca, Ciudad Limpia, RF Comunicaciones y ANDI.

Asistencia a sesiones: 85%

Maria Fernanda Mejía de Juri

Miembro Principal

Edad: 66

Contadora Pública (Pontificia U. Javeriana). Formación en Auditoría Externa, Sistemas de Gestión certificados, Gobierno Corporativo, RSE y Empresas de Familia.

Programa Colombia Capital: Emisión de Bonos y Mecanismos de Información del Mercado de Valores. Ernst & Young: Precios de Transferencia.

Miembro Junta Banco de Occidente desde 2024. Presidenta Junta Directiva Fundación Casa de Colombia. Líder Asociación de Damas Consulares de Cali. Miembro Comité Financiero Instituto Tobías Emmanuel. Miembro Comité Financiero Fundación Casa de Colombia. Miembro Comité de Tesorería Liceo de La Amistad.

Asistencia a sesiones: 93%



La experiencia es según la clasificación GICS por el Dow Jones.

-Porcentaje mínimo de asistencia de los miembros es el 75%.



Criterio de independencia

Para garantizar la objetividad y evitar conflictos de interés, los miembros de Junta Directiva (o quienes postulan a este órgano) deben declarar que **no se encuentran** en ninguna de las siguientes situaciones:

- **Vínculo laboral o directivo:** no ser, ni haber sido durante el año inmediatamente anterior a su designación, **empleado o directivo** del Banco o de cualquiera de sus filiales, subsidiarias o sociedades controlantes.
- **Control accionario o de voto:** no ser **accionista** que, de forma directa o mediante convenios, haya dirigido, orientado o controlado la mayoría de los derechos de voto del Banco, o que determine la composición mayoritaria de los órganos de administración, dirección o control.
- **Relación con firmas asesoras:** no ser **socio o empleado** de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al Banco (o a empresas de su mismo grupo económico), cuando los ingresos por ese concepto representen **el 20% o más** de sus ingresos operacionales.
- **Relación con entidades beneficiarias de donaciones:** no ser **empleado o directivo** de una fundación, asociación o sociedad que reciba **donativos importantes** del

Banco (se consideran importantes aquellos que representen **más del 20%** del total de donativos recibidos por la institución).

- **Interlocks con representantes del Banco:** no ser **administrador** de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del Banco.

- **Remuneraciones adicionales:** no recibir del Banco **remuneración distinta** a los honorarios por su participación como miembro de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.

Durante el 2025 no se identificó participación de miembros de la Junta Directiva de la matriz, **Grupo Aval Acciones y Valores S.A.**, en la Junta Directiva del **Banco de Occidente S.A.**, ni se evidenció que alguno de ellos desempeñara funciones ejecutivas en la entidad.

Como parte del análisis, también se revisó si alguno de los integrantes de la Junta Directiva de la matriz (Grupo Aval) hacía parte de las

juntas directivas de las filiales del Banco de Occidente al **31 de diciembre de 2025** (**Fiduciaria de Occidente S.A.**, **Ventas y Servicios S.A.**, **Banco de Occidente Panamá S.A.** y **Occidental Bank (Barbados) Ltd.**). Con base en la información corporativa disponible, **no se encontró participación** de miembros de la Junta Directiva de la matriz en las juntas directivas de dichas filiales.

De igual manera, se verificó si algunos de los miembros de nuestra Junta Directiva del **Banco de Occidente S.A.**, desempeñan funciones en órganos de administración de las filiales. En particular, se identificó que, desde el 14 de marzo de 2025, **María Fernanda Mejía** integra la Junta Directiva de **Banco de Occidente Panamá S.A.**





Funciones de la Junta Directiva

| GRI 2-12; GRI 2-14|

Durante el período cubierto por este reporte, la Junta Directiva aprobó políticas, lineamientos y decisiones que incorporan en la gestión del Banco los impactos sociales, económicos y ambientales más relevantes para nuestros grupos de interés. De esta manera, acompaña de forma cercana la orientación estratégica y la supervisión del Banco, asegurando que estos temas se gestionen con transparencia, integridad y responsabilidad.

Además, dentro de sus funciones está presentar a la Asamblea General de Accionistas —junto con la Alta Gerencia— los informes y balances de cada ejercicio y los proyectos de distribución de utilidades, acompañados de un informe sobre la marcha de los negocios y la situación general de la entidad. En ese informe se incluye el capítulo de sostenibilidad, donde se consolida la información que compartimos aquí.

Entre las decisiones más destacadas de la Junta Directiva tomadas en el 2025, incluimos:

Sesión 2025	No. acta	Decisiones destacadas de la Junta Directiva
21 febrero 2025	1688	Actualización del Reglamento de la Junta Directiva, incorporando mejores prácticas de gobierno corporativo, ajustes normativos y lineamientos internos.
14 marzo 2025	1691	Aprobación de la modificación al Reglamento del Comité de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno, ajustado a nuevas directrices de gobierno corporativo.
28 marzo 2025	1692	Lineamiento de Inteligencia Artificial.
13 junio 2025	1698	Aprobación de la Política de Comunicaciones Corporativas y del Plan de Resolución del Banco (actualización anual).
27 junio 2025	1699	Aprobación de la Actualización del Manual SARLAFT; ajustes al Comité de Riesgo y Auditoría.
11 julio 2025	1700	Aprobación de la Política de Finanzas Sostenibles en el marco del CSA/DJSI (sostenibilidad y gobierno corporativo) y la reclasificación de derivados de cobertura al libro bancario.
15 agosto 2025	1703	Aprobación de la Política de Grandes Exposiciones.
22 agosto 2025	1704	Aprobación del ajuste de atribuciones delegadas de la Junta Directiva
12 septiembre 2025	1705	Aprobación de las Políticas de Talento Humano

El funcionamiento está enmarcado en el Reglamento de la Junta Directiva.

Los Comités de apoyo de la junta directiva son:

Comité de Auditoría

1. Comité Integral de Riesgos
2. Comité de Nombramientos Retribuciones y de Gobierno Corporativo
3. Comité de Crédito





Comité	Funcionamiento
Comité de Auditoría	Este comité es el encargado de Generar reportes basados en la transparencia y detectando oportunidades de mejora que contribuyen en la optimización de los procesos y se realiza trimestralmente.
Comité Integral de Riesgos	Es el encargado de monitorear el resultado del perfil y apetito de riesgo, Asesorar a la Junta Directiva sobre las operaciones, eventos o actividades, incluida la incursión en nuevos, que puedan afectar la exposición y perfil de riesgos de la entidad, aprobar los ajustes y cambios sobre las políticas del SIAR, realizar el seguimiento al estado de la cultura de riesgo en la entidad, evaluar el análisis del resultado de los reportes mensuales de la gestión de riesgos, entre otros. También se encarga de impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos, validar las revisiones de los impactos positivos y negativos que generan los asuntos sociales y ambientales, supervisar el cumplimiento de la gestión integral del riesgo de cambio climático y estar presente en la rendición de cuentas del Sistema de Administración de riesgo ambiental y social SARAS. Tiene una periodicidad trimestral
Comité de Nombramientos, retribuciones y de Gobierno Corporativo	Es el que supervisa y gestiona diversas áreas clave, relacionadas con la gestión del personal de alto nivel, políticas salariales y la estructura del gobierno de la entidad, dentro de sus funciones esta: Proponer o revisar los nombramientos de los directivos y miembros clave de la alta dirección, así como otros puestos estratégicos dentro del Banco. Asegurar que las retribuciones estén alineadas con los objetivos estratégicos de la entidad, incentivando el rendimiento adecuado y la gestión responsable Evaluar y proponer mejoras en la estructura de gobernanza, incluyendo la composición del consejo de administración y los comités internos. La inclusión de miembros independientes en los comités es esencial para garantizar una gobernanza efectiva y la imparcialidad en la toma de decisiones, estos miembros, al no tener vínculos directos con la organización, aportan una perspectiva objetiva y desinteresada, lo que permite evaluar las situaciones de manera más equitativa y transparente. Su independencia asegura que las decisiones se tomen sin influencias externas o conflictos de interés, lo que fortalece el control interno, fomenta la confianza de los accionistas e inversionistas, y facilita el cumplimiento de las mejores prácticas y normativas de gobernanza. Así, contribuyen al buen funcionamiento del Banco protegiendo sus intereses a largo plazo y promoviendo una gestión ética y responsable
Comité de crédito	El Comité de Crédito tiene como función principal atender las solicitudes de crédito elevadas por la administración del Banco, conforme a las políticas del Banco, emitiendo recomendaciones respecto del riesgo de crédito asociado a proyectos presentados al Banco. Está conformado por directores con experiencia en análisis financiero y gestión de riesgos, lo que permite evaluaciones rigurosas, objetivas y alineadas con los objetivos estratégicos del Banco. Durante el año 2025, el Comité de Crédito llevó a cabo un total de diecisiete (17) sesiones, en las cuales se evaluaron y aprobaron operaciones bajo criterios de responsabilidad, solidez técnica y gestión prudente del riesgo.

A partir del **27 de junio de 2025**, la conformación de los Comités de apoyo a la Junta Directiva quedó integrada por tres (3) miembros principales, designados entre los integrantes de la propia Junta Directiva.

Posteriormente, en sesión de Junta Directiva celebrada el **22 de agosto de 2025**, se aprobó la creación del **Comité de Crédito**, el cual fue incorporado a la estructura de Comités de apoyo para fortalecer la supervisión y gestión en materia crediticia.





Comités de apoyo y sesiones realizadas (2025)

Comité	Sesiones 2025	Periodicidad	Composición	Miembros de junta
Comité de Auditoría	7 (6 ordinarias, 1 extraordinaria)	Trimestral	3 miembros de Junta directiva, independientes	Felipe Ayerbe Muñoz Ricardo Villaveces Pardo Iván Felipe Mejía Cabal
Comité Integral de Riesgos	4 (3 en reuniones extraordinarias de Junta + 1 sesión formal del Comité)	Trimestral	3 miembros de Junta	Eduardo Duque Suarez Mauricio Iragorri Rizo Maria Fernanda Mejía de Juri
Comité de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo	5 (ordinarias)	Semestral	3 miembros de Junta	Jorge Castaño Gutiérrez Eduardo Herrera Botta Mauricio Gutiérrez Vergara
Comité de Crédito	17	Según demanda	Directores con experiencia en análisis financiero y gestión de riesgos	Felipe Ayerbe Muñoz Maria Fernanda Mejía de Juri Ricardo Villaveces Pardo

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

| GRI 2 – 17 |

Durante el período reportado, el órgano de gobierno participó en diversas capacitaciones orientadas a fortalecer su conocimiento colectivo en asuntos relevantes para la supervisión del negocio. Las capacitaciones abordaron temas como sostenibilidad y estándares internacionales aplicables al sector financiero, riesgos climáticos y su impacto en la gestión del riesgo de crédito, inteligencia artificial y analítica de datos, ciberseguridad y privacidad de la información, así como regulaciones y prácticas de buen gobierno corporativo. Estas actividades contribuyeron a fortalecer la comprensión de los impactos financieros, regulatorios y operativos necesarios para la toma de decisiones informadas.

Evaluación de la Junta Directiva

| GRI 2-18 |

Banco de Occidente como parte de la implementación de mejores prácticas y lineamientos en materia de gobierno corporativo, realizó el proceso de evaluación de la Junta Directiva para el periodo 2025. El propósito de la evaluación es identificar y establecer acuerdos al interior de la Junta Directiva y con la Alta Gerencia respecto de las acciones para el fortalecimiento de las diferentes variables que afectan el desempeño de la Junta Directiva y el relacionamiento con las instancias de gobierno del grupo.

En desarrollo de las mejores prácticas de gobierno corporativo, las evaluaciones se alternan entre internas y externas. Por ello, en el 2025, la Junta Directiva como órgano colegiado, y sus comités, realizaron la evaluación de desempeño con el acompañamiento de Governance Consultants (www.governanceconsultants.com), firma independiente con más de 15 años de experiencia en Evaluación de Juntas Directivas de compañías líderes en Latinoamérica.

La evaluación correspondiente al periodo de 2025, se realizó a partir del análisis de instrumentos corporativos y la aplicación de cuestionarios por parte de los 9 miembros de Junta y 8 miembros del equipo de Alta Gerencia. Además de un análisis de la estructura, conformación y asistencia de la Junta Directiva, la evaluación abordó las siguientes dimensiones: i). Contribución y cumplimiento de responsabilidades, ii). Enfoque de la Junta; iii). Dinámica y operatividad; iv). Roles de la Junta Directiva (Presidente y Secretario); y v). Comités de apoyo.

La evaluación evidencia avances en la evolución de la estructura y el funcionamiento de la Junta, así como en el fortalecimiento de instancias de apoyo que han permitido una mayor focalización de la agenda en asuntos estratégicos. Asimismo, contribuye a profundizar la reflexión sobre el rol de la Junta frente a un entorno financiero en evolución, incluyendo la gestión de riesgos y la consolidación de prácticas de gobierno corporativo alineadas con una visión de largo plazo.

Política de Remuneración de la Junta Directiva

| GRI 2-19 |

Desde la **Asamblea General de Accionistas del 26 de marzo de 2020** el Banco de Occidente por fortalecer las mejores prácticas de gobierno corporativo, adoptó y ajustó la **Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva, la cual fue diseñada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A.**

¿Qué cubre esta política? Se organiza en tres componentes principales:

- ✓ **Composición de la Junta Directiva:** define los criterios para asegurar un órgano con el perfil adecuado, considerando **formación profesional, competencias, conocimientos y/o trayectorias** relacionadas con el sector financiero, además de elementos como **reconocimiento, reputación y liderazgo**, entre otros.
- ✓ **Postulación y evaluación:** establece el **procedimiento** para la presentación y la evaluación de **propuestas y candidatos**.
- ✓ **Remuneración:** determina los lineamientos sobre la **remuneración** de la Junta Directiva.

Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva





Remuneración de la Junta Directiva

| GRI 2-20 |

Para el periodo estatutario **marzo 2025 — marzo 2026**, en la Asamblea General de Accionistas del **26 de marzo de 2025** se aprobó la recomendación presentada por el **Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo**, fijando los honorarios de la Junta Directiva en \$6.312.000 COP por cada sesión de Junta Directiva y de \$1.578.000 COP por la asistencia a los comités dependientes de la Junta. Es decir que se causaron durante el año 2025, **\$ 1.520.661.000 COP** de honorarios por asistencia a la junta directiva y **\$ 87.276.000 COP** por asistencia a comités.

Con corte al **31 de octubre de 2025**, los miembros de la Junta Directiva recibieron honorarios por su participación y asistencia a las sesiones de Junta Directiva y a los comités de los cuales forman parte.

Sesiones de la Junta Directiva	2025
Porcentaje de asistencia de los miembros suplentes de la Junta Directiva	El Banco de Occidente no cuenta con Miembros suplentes en la Junta Directiva
Porcentaje mínimo de asistencia de los miembros	Según el reglamento interno de la junta directiva es el 75% mínimo de asistencia a las sesiones
Periodicidad de la Junta	Por regla general cada 15 días
Honorarios	\$6.312.000 COP por sesión



Manejo de información de la Junta Directiva

| GRI 2-16 |

Mantenemos un proceso claro para comunicar oportunamente las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno, asegurando que los miembros de la Junta Directiva cuenten con la información necesaria para preparar y desarrollar sus sesiones con rigor. Con el apoyo del equipo del Secretario de la Junta Directiva, la documentación y los informes relevantes se comparten con antelación —en lo posible, al menos cinco (5) días antes de cada reunión—, lo que favorece una deliberación informada y un seguimiento oportuno de los temas clave.

Para facilitar el acceso y la trazabilidad, estas comunicaciones se realizan mediante herramientas digitales como **Teams** y el **correo electrónico**, permitiendo que los directores consulten la información de manera ágil y que asuntos urgentes o especialmente relevantes puedan revisarse y gestionarse con eficiencia incluso antes de la sesión.





Relacionamiento con inversionistas

Ponemos a disposición de nuestros accionistas mecanismos claros para ejercer su derecho a recibir **información oportuna**, respetando siempre los criterios de **confidencialidad** aplicables y garantizando un **trato equitativo**, sin importar el tamaño de su participación.

Para hacerlo posible, contamos con:



✓ **Atención especializada:** un equipo interdisciplinario con acompañamiento **jurídico y tributario**.



✓ **Reglas y soporte interno:** gestión de solicitudes conforme a la normativa vigente y a nuestro manual **MAN-CAP-066**.



✓ **Canales disponibles:** correo electrónico, atención telefónica y la **página web** del Banco.

Este enfoque se alinea con lo establecido en el **artículo 7 de los Estatutos del Banco**, que señala que:

- ✓ Cada acción otorga derecho a **un (1) voto** en las decisiones de la **Asamblea General de Accionistas** (con la restricción prevista en el **artículo 22**).
- ✓ La Sociedad garantiza el **mismo trato** a todos los accionistas en el ejercicio del derecho de petición, reclamaciones e información, sin depender del valor de sus acciones.

En ese marco, promovemos un trato equitativo a través de mecanismos como:

1. **Solicitar la convocatoria** de la Asamblea, conforme a los Estatutos y al **Código de Buen Gobierno**.
2. **Exigir el cumplimiento** del Código de Buen Gobierno.
3. **Ser atendido e informado** con el mismo detalle y en la misma época y oportunidad, para proteger sus derechos.
4. **Acceder a los demás mecanismos** previstos en los Estatutos, el **Código de Buen Gobierno** y la **Ley**.

La atención y el suministro de información se realizan por la **dependencia designada** por el Banco para la relación con accionistas.





Alta Gerencia

| GRI 2-13 |

La Alta Gerencia tiene a su cargo la administración del Banco y conduce la ejecución de la estrategia corporativa, integrando en la gestión diaria las prácticas de sostenibilidad que fortalecen la creación de valor para la organización y para nuestros grupos de interés. La encabeza el presidente y se ramifica en las vicepresidencias quienes presentan de manera periódica a la Junta Directiva el seguimiento a los avances y resultados, y junto con ella rinde cuentas ante la Asamblea General de Accionistas sobre el desempeño y los logros alcanzados, en línea con lo establecido en el capítulo tercero del Código de Buen Gobierno Corporativo, relativo a los mecanismos de evaluación y control de las actividades de los administradores, los principales ejecutivos y los directores. También acompañan en la gestión del presidente la defensoría, las gerencias de auditoría, tesorería y cumplimiento.

En la sesión de Junta Directiva del 10 de enero de 2025 se aceptó la renuncia de Iván Mauricio Ricardo Arias y se aprobó el nombramiento de Carlos Andrés Echeverri como Vicepresidente de Empresas. Ese mismo día, la Junta aceptó la renuncia de Pedro Luis Villegas, y el 6 de marzo de 2025 se designó a Mario Botina Tovar como Vicepresidente de Operaciones y Tecnología. Posteriormente, el 12 de septiembre se aceptó la renuncia del señor Eduardo Alfonso Correo y se aprobó el nombramiento de Ángela María Ceballos como Vicepresidenta de Talento Humano y Administrativo. Finalmente, en la sesión del 26 de septiembre de 2025 se aceptó la renuncia de Douglas Berrío Zapata y se aprobó el nombramiento de Juana Beltrán Echeverri como Vicepresidenta Jurídica.

Un hito relevante de 2025 en materia de diversidad e inclusión fue el nombramiento de dos mujeres en cargos de Vicepresidencia, fortaleciendo la participación femenina en la Alta Gerencia y ampliando la diversidad de perspectivas en la toma de decisiones. En este marco, la Junta Directiva aprobó el nombramiento de Ángela María Ceballos como Vicepresidenta de Talento Humano y Administrativo y de Juana Beltrán Echeverri como Vicepresidenta Jurídica, consolidando un avance concreto hacia un liderazgo más diverso, equilibrado y representativo.



Se detalla la información del presidente y de las Vicepresidencias del Banco con corte al 31 de diciembre del 2025, que corresponden a las señaladas a continuación:

Presidente del Banco	Formación y experiencia (profesión, posgrados y trayectoria)	Responsabilidades clave
Gerardo Silva Castro	<p>Ingeniero Civil de la Universidad Javeriana de Bogotá, con máster en Administración de Empresas, de Babson College de Wellesley, Estados Unidos.</p> <p>Experiencia en el Banco: 32 años</p> <p>Experiencia previa en el sector financiero: 25 años.</p> <p>Actualmente pertenece a las siguientes Juntas Directivas: Porvenir, Consejo directivo de ANIF y la Asobancaria.</p>	<p>Es el representante legal del banco, celebra toda clase de actos y contratos teniendo en cuenta la junta directiva, lleva la dirección general de los negocios del banco, convoca a la junta directiva, vela por el cumplimiento de los estatutos, normas y disposiciones de la asamblea y la junta directiva, asegura el respeto de los derechos de los accionistas y demás inversionistas, suministra al mercado información oportuna, completa y veraz sobre sus estados financieros y sobre su comportamiento empresarial y administrativo, sin perjuicio de lo establecido por los artículos 23 y 48 de la Ley 222 de 1995.</p>





Vicepresidente (a)	Vicepresidencia	Formación y experiencia (profesión, posgrados y trayectoria)	Responsabilidades clave
Mauricio Maldonado Umaña	Vicepresidencia Financiera y de Estrategia	Ingeniero Industrial y MBA Experiencia en el Banco: 7 años Experiencia previa en Grupo Aval: 13 años	Orienta y dirige las políticas y procedimientos financieros para el cumplimiento de objetivos en planeación financiera, presupuesto, análisis financiero, pricing, rentabilidad, contabilidad e impuestos. Lidera la transformación corporativa alineada con la estrategia del negocio, mediante la gestión de proyectos de alto valor (utilidades y eficiencias), analítica avanzada, gobierno de datos, digitalización de servicios y despliegue de la estrategia para su apropiación interna. Adicionalmente, lidera la gestión de las filiales del Banco.
Juana Beltrán Echeverri	Vicepresidencia Jurídica	Abogada. Magíster en Derecho, Economía y Políticas Públicas Especialista en Derecho Experiencia previa en el sector financiero: 18 años.	Lidera la gestión jurídica del Banco con enfoque preventivo y estratégico, apoyando la toma de decisiones en gobierno corporativo, regulación, estructuración financiera y gestión integral de asuntos jurídicos y riesgos asociados.
Julián Alfonso Sinisterra Reyes	Vicepresidencia Comercial Personas	Administrador de Empresas Experiencia en el Banco: 5 años Experiencia previa en Grupo Aval: 9 años	Define planes estratégicos para desarrollar relaciones duraderas y rentables con personas naturales afluentes, originadas en puntos de demanda (concesionarios y constructoras) y profundizadas con una propuesta de valor de inversión, financiación y seguros. Responde por segmentación, desarrollo de propuestas de valor, medición de rentabilidad, inteligencia de negocios, monitoreo de experiencia, desarrollo de servicios en canales físicos y digitales, estrategias de activación/ uso/facturación de tarjetas, y generación de utilidades por comisiones asociadas a pólizas que mitiguen la exposición al riesgo del Banco y de los clientes.
Carlos Andrés Echeverri	Vicepresidencia Empresas	Ingeniero Industrial y MBA. Experiencia en el Banco: 11 meses Experiencia previa: 9 años como gerente de las filiales de Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados	Lidera la estrategia y el desarrollo del negocio de empresas, fortaleciendo la relación comercial, el crecimiento sostenible y la gestión de riesgos del segmento corporativo, en coherencia con la estrategia del Banco.
Ángela María Ceballos Buitrago	Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa	Ingeniera Industrial Experiencia en el Banco: 30 años Formación en Dirección Estratégica y Desarrollo Estratégico del Talento.	Lidera la gestión de talento humano y la administración organizacional para fortalecer capacidades, cultura, bienestar y liderazgo, asegurando condiciones que habiliten el desempeño, la productividad y la sostenibilidad organizacional.



Vicepresidente (a)	Vicepresidencia	Formación y experiencia (profesión, posgrados y trayectoria)	Responsabilidades clave
Fabián Mauricio Arias	Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza	Ingeniero Industrial y de Sistemas y Computación Maestría en Economía Financiera Experiencia en el Banco: 1 año	Responsable de la administración y gestión de riesgos operativo, crediticio, de mercado, de liquidez, de balance, LA/FT, seguridad y SOX, así como de la gestión de cobranza masiva.
Iván Mauricio Cepeda Díaz-Granados	Vicepresidencia de Crédito	Ingeniero Civil, MBA Experiencia en el Banco: 7 años Experiencia previa en Grupo Aval: 11 años	Lidera los procesos necesarios para el otorgamiento crediticio, mediante el análisis del mercado, la información financiera de los clientes y la normativa aplicable, buscando bajo riesgo y máxima rentabilidad en segmentos comercial y consumo. Coordina la evaluación y calificación de cartera, la estimación de pérdida esperada y la determinación de provisiones.
Mario Fernando Botina Tovar	Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Ingeniero Electrónico y de Telecomunicaciones Magíster en Ingeniería Electrónica y de Computadores y Máster Executive en Innovación Tecnológica. C Experiencia previa en Grupo Aval: 3 años Experiencia en el Banco: 1 año	Lidera la gestión de operaciones y tecnología, impulsando modernización tecnológica, eficiencia operativa, continuidad del servicio, optimización de canales digitales e innovación, para fortalecer la experiencia del cliente y la sostenibilidad de la operación.





Evaluación de la Alta Gerencia

Los miembros de la **Alta Gerencia** son evaluados mediante el **Balanced Scorecard (BSC)**, con seguimiento **mensual** y socialización de resultados **trimestral**. Este esquema permite monitorear de forma continua el avance frente a los objetivos estratégicos y tomar decisiones oportunas.

La medición del BSC es liderada internamente por la **Gerencia de Planeación Financiera y Presupuesto**, a partir de un tablero de indicadores actualizado según las metas del Banco. Incluye métricas institucionales e indicadores propios de cada área —adoptados a partir de una consultoría externa— y se despliega a los distintos niveles de liderazgo mediante un **esquema de cascadeo**, de manera que la gestión se mantenga alineada en toda la organización. Estos resultados hacen parte de la **valoración anual de desempeño** de los líderes.

En cuanto a la **remuneración**, la Alta Gerencia cuenta con un **salario base** y una **bonificación anual** asociada a los resultados del Banco del año inmediatamente anterior, cuya asignación es aprobada por la **Presidencia de Grupo Aval**. De forma complementaria, los Gerentes que apoyan a la Alta Gerencia reciben **salario integral** y, en el caso de la **Gerencia de Tesorería**, se contempla además una **compensación variable trimestral** sujeta al cumplimiento de resultados en cada periodo.



Conflicto de interés

| GRI 2-15 |

Durante el período cubierto por este informe, no se presentaron situaciones de conflicto de interés que requirieran ser elevadas a la **Junta Directiva**; los casos identificados fueron gestionados a través de los mecanismos internos establecidos para su análisis y tratamiento.

En el banco contamos con el **Comité de Conflictos de Interés, CCI**, el cual tiene la atribución de definir, en la fase de gestión de una situación que pueda dar origen a un potencial conflicto de interés, si la operación a realizar es de naturaleza recurrente, propia del giro ordinario de los negocios y/o dentro de las condiciones de mercado o si, por el contrario,

la operación no se enmarca en los anteriores criterios y deberá decidir si aprobar o rechazar la operación.

Si como resultado de la situación puesta en su conocimiento, el CCI establece que la operación planteada representa un conflicto de interés y la decisión acerca de la misma desborda su ámbito de competencia, el CCI deberá ponerlo en conocimiento de la Junta Directiva de su respectiva entidad.

Nuestra Junta Directiva evalúa los elementos que configuran el conflicto de interés y se manifestará, de conformidad con sus facultades legales y estatutarias, mediante decisión motivada, indicando:

i) su conformidad con la operación, ii) si las entidades deberán abstenerse de realizarla, iii) si puede ser efectuada sujeta a la modificación de determinadas condiciones, o iv) si la realización de la operación deberá ser sometida a consideración de sus respectivas asambleas generales de accionistas.

Los criterios acerca de qué operaciones pueden ser decididas por la Junta, y qué operaciones por la asamblea incluirán, entre otros temas que considere pertinente cada entidad, como ciertos criterios de materialidad.

La política para la identificación, comunicación y administración de conflictos de interés fue aprobada por la Junta Directiva mediante el acta N°. 1525 del 28 de junio de 2019. En diciembre de 2019 implementamos dicha política en el Banco de Occidente mediante la publicación del anexo (ANX-COL-711), denominado “Anexo 1 — Política Conflicto de Interés del Conglomerado Aval- Banco de Occidente; y creamos el Comité de Conflictos de Interés, conformado por miembros principales: vicepresidente financiero, vicepresidente de riesgo, vicepresidente jurídico y miembros suplentes: gerente de contabilidad, gerente riesgo de crédito, gerente jurídico banca personas.”



Información para Accionistas e Inversionistas.



Sistema de Control Interno (SCI)

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco y sus Filiales es un proceso **continuo y dinámico** que busca fortalecer la eficiencia y la mejora permanente de sus componentes —ambiente de control, gestión de riesgos y monitoreo— con la participación activa de todos los colaboradores, desde los equipos operativos hasta la Junta Directiva. En este marco, la **Auditoría Interna**, con independencia y objetividad, supervisa el cumplimiento de los procesos de gobierno y control conforme al marco normativo vigente. Para ello, ejecuta **auditorías basadas en riesgos** y presenta de manera **trimestral** al **Comité de Auditoría** de la Junta Directiva los resultados y recomendaciones derivados de su gestión. De forma complementaria, promueve la cultura de gestión de riesgos mediante un **plan anual de capacitación**, contribuyendo a que la prevención, el control y la mejora continua hagan parte del día a día de la organización.

Evaluación sobre el desempeño del Sistema de Control Interno (SCI)

En cumplimiento de lo establecido en la **Circular Básica Jurídica** de la Superintendencia Financiera de Colombia, el **Sistema de Control Interno (SCI)** del Banco y sus filiales fue gestionado adecuadamente durante **2025**, logrando una **mitigación razonable de los riesgos**. Esta evaluación se sustentó en un análisis integral de los componentes del SCI, que incluye el **Ambiente de Control**, la **Gestión de Riesgos**, las **Actividades de Control**, la **Información y Comunicación**, el **Monitoreo** y las **Evaluaciones Independientes**.

Encuesta Código País (2025, reporte transmitido en enero 2026)

La encuesta **Código País** es un insumo clave para seguir fortaleciendo nuestras prácticas de gobierno corporativo. Nos permite revisar, con mirada crítica y sistemática, qué tan alineados estamos con los más altos estándares de **transparencia, ética y responsabilidad**, identificar oportunidades de mejora, robustecer controles internos y optimizar la gestión. En la práctica, esto se traduce en mayor confianza para los inversionistas, una reputación más sólida y una mejor capacidad para anticipar y gestionar riesgos.

En **2026** presentamos el reporte del Banco sobre la aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo, basado en esta encuesta, que contempla **33 medidas clave** y un total de hasta **148 recomendaciones**. La transmisión de la encuesta **Código País** correspondiente al año **2025** se realizó en **enero de 2026**. En este ejercicio, el Banco reportó la adopción de **132 medidas**; **2 medidas** no aplican al Banco de Occidente y las restantes se encuentran en análisis para determinar su viabilidad de implementación. Las respuestas publicadas podrán consultarse en nuestra página web, en la sección **Información para Accionistas e Inversionistas**.



Procesos para remediar impactos negativos

| GRI 2-25|

El Banco de Occidente ha asumido compromisos claros y medibles en la gestión de su **Modelo de Soporte Posventa**, orientados a **remediar impactos negativos** y a **reducir su probabilidad de ocurrencia**. En 2025 seguimos fortaleciendo este modelo con acciones concretas que combinan monitoreo preventivo, respuesta oportuna, aprendizaje organizacional y participación activa de los clientes para mejorar, de manera sostenida, la calidad del servicio.

Contamos con **mecanismos de monitoreo en línea** que permiten identificar de forma temprana incidentes técnicos y operativos que puedan afectar la continuidad y la calidad del servicio, activando acciones de remediación oportunas ante cualquier desviación. En esta línea, implementamos el **Centro de Operación Digital (COD)**, diseñado para monitorear en tiempo real los sistemas y procesos críticos. Este centro habilita **alertas tempranas**, una **gestión estructurada de incidentes** y la **corrección**

de fallas en un tiempo máximo de tres (3) horas, contribuyendo a una operación más eficiente y a la sostenibilidad del servicio. Además de identificar y corregir oportunamente los incidentes con impacto en los clientes, mantenemos un compromiso permanente con la **prevención y la reducción de la recurrencia**, mediante la implementación de **acciones correctivas y preventivas**.

Nuestra gestión se apoya en un enfoque de **análisis de causa raíz**, que fortalece la mejora continua y la calidad del servicio. Como resultado, en 2025 logramos una **reducción del 11,5% en el número de PQRS frente a 2024** y una **mejora de seis (6) posiciones** en el ranking de **“Cantidad de quejas por entidad”** publicado por la Superintendencia Financiera, lo que evidencia una gestión más eficiente y orientada al cliente. De manera complementaria, utilizamos soluciones tecnológicas y de **automatización** para minimizar impactos asociados a errores manuales y optimizar los tiempos de respuesta. En particular, la implementación de herramientas de automatización de procesos permitió **reducir en un 39% los tiempos de atención**, garantizando respuestas más rápidas, claras y oportunas, y fortaleciendo la experiencia del cliente y la sostenibilidad de la operación.

Enfoque para identificar y atender reclamaciones y mecanismos establecidos

El Banco fortalece de manera continua un modelo de **análisis de causa raíz** para identificar, analizar y atender oportunamente las reclamaciones, promoviendo tanto acciones inmediatas de solución como mejoras estructurales que fortalezcan la propuesta de valor y la relación de largo plazo con los clientes. De forma complementaria, avanzamos en la simplificación y accesibilidad de los mecanismos de reclamación, facilitando la interacción de los clientes a través de múltiples canales. Como resultado, a **noviembre de 2025**, el **18% de la atención del Contact Center** se realizó a través de **canales digitales**, diversificando los medios de contacto que antes se concentraban principalmente en llamadas telefónicas y mejorando la experiencia del cliente.

Participación de grupos de interés en el diseño, revisión, operación y mejora de los mecanismos

Habilitamos la participación de los grupos de interés —en particular de los **consumidores financieros**— en el **diseño, revisión, operación y mejora continua** de los mecanismos de quejas y reclamación mediante encuestas, mediciones de satisfacción y espacios de retroalimentación directa. Al cierre de 2025, capturamos **4.162 encuestas efectivas**, cerca del doble frente a 2024, fortaleciendo la representatividad de la voz del cliente en la toma de decisiones.

La información obtenida —comentarios, percepciones, quejas y comportamientos— se integra de manera sistemática en el ciclo de mejora continua así:

- ✓ **Diseño:** analizamos comentarios textuales, causales recurrentes, barreras de acceso y resultados segmentados de indicadores de experiencia (INS) para rediseñar documentación, flujos y procedimientos de los mecanismos de quejas.
- ✓ **Revisión:** los usuarios evalúan canales, tiempos de respuesta y calidad de la atención; sus observaciones se traducen en ajustes operativos, técnicos y de producto a nivel transversal.





✓ **Operación y métricas:** las percepciones sobre canales, mecanismos y calidad del servicio se convierten en indicadores como **INS** y **CSAT**, cuyo seguimiento impulsa decisiones de automatización, simplificación de procesos, ajustes regulatorios y reestructuración de flujos operativos.

Este enfoque nos permite cerrar el ciclo de retroalimentación con los usuarios, asegurando que su participación se refleje en mejoras concretas y sostenibles.

Seguimiento de la eficacia y evidencia de resultados

Monitoreamos de manera sistemática y continua la eficacia de los mecanismos de quejas y reclamación, así como de los procesos de remediación asociados, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos que incorporan la retroalimentación directa de los grupos de interés. Como resultado de este seguimiento, en 2025 alcanzamos un **97% de cumplimiento en los tiempos de atención**, ubicándonos **5 puntos porcentuales por encima** de nuestros promedios históricos. Adicionalmente, logramos una reducción sustancial en los tiempos promedio de atención, pasando de **9,5 días en 2024 a 5,8 días en 2025**, lo que evidencia una mayor eficacia de los mecanismos implementados.

Los principales habilitadores del seguimiento y evaluación son:

- ✓ **CSAT de canales de radicación:** medimos la satisfacción por canal (oficina, formulario, Contact Center, redes sociales y Gerente de Relación), identificando fallas específicas y evaluando la efectividad de los ajustes operativos o tecnológicos implementados.
- ✓ **INS (Índice de Satisfacción de Respuestas):** evaluamos si la respuesta entregada fue pertinente y satisfactoria desde la perspectiva del cliente, validando la eficacia del mecanismo en la resolución de fondo del reclamo.
- ✓ **Análisis de causales de insatisfacción:** identificamos estructuradamente las causales con menor satisfacción, orientando el rediseño de procesos de remediación y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- ✓ **Retroalimentación textual de los usuarios:** realizamos seguimiento cualitativo a comentarios directos, que evidencian fallas operativas y aspectos de calidad percibida, y sirven como insumo para medir la eficacia real de los mecanismos.
- ✓ **Evaluación de calidad de respuestas mediante Inteligencia Artificial (ARI):** implementamos un validador automatizado que revisa pertinencia, adjuntos, tono, forma y claridad de las comunicaciones enviadas a los consumidores financieros, habilitando un monitoreo continuo, preventivo y masivo de la calidad y eficacia del proceso de respuesta.

En conjunto, este esquema permite cerrar el ciclo de retroalimentación con los grupos de interés, asegurando que sus percepciones y experiencias se traduzcan en mejoras sostenibles en los mecanismos de quejas, reclamación y remediación.





Cumplimiento normativo y legal



ODS 16.5; 16.6; 17.5
| GRI 2-27 |

El cumplimiento normativo y legal es un eje central para la seguridad financiera que sostiene la **confianza y la credibilidad** ante nuestros clientes, accionistas, autoridades y demás grupos de interés. En el Banco de Occidente trabajamos por anticipar **cambios regulatorios**, asegurar la aplicación oportuna de los **requisitos legales vigentes** y mantener los controles que respalden la gestión transparente, ética y responsable. Resaltamos que el Banco se apoya en una **estructura de gobierno y control sólidos**, que no se ha visto relacionada con el uso de información privilegiada, violaciones a la normativa antimonopolio, prácticas de competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otros incumplimientos regulatorios dentro de la industria financiera.

Por ende, durante el periodo objeto del informe **no se presentaron casos de incumplimiento significativos** de la legislación ni de las normativas aplicables. En consecuencia, el **número total de casos de incumplimiento significativos** reportados en 2025 fue **0**, con el siguiente desglose:

Casos que derivaron en multas	0
Casos que derivaron en sanciones no monetarias	0
Hechos relacionados con uso de información privilegiada, violaciones a la normativa antimonopolio, prácticas de competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otros incumplimientos regulatorios dentro de la industria financiera	0

En cuanto a la descripción de casos, **a la fecha no se han identificado incumplimientos significativos para la vigencia 2025**, por lo que no existen eventos que describir en este apartado. Para determinar qué se considera un “incumplimiento significativo”, el Banco se apoya en su **metodología de administración de riesgos**, particularmente en la gestión de **riesgo operativo**, que incluye el **riesgo legal**. Este enfoque permite evaluar la materialidad y severidad potencial de los eventos, así como su impacto en el Banco y en sus grupos de interés, asegurando consistencia en el análisis y en la trazabilidad del reporte.



Estructura de gestión legal y normativa

En el Banco de Occidente, la **Vicepresidencia Jurídica** lidera la gestión legal y normativa, acompañando de manera cercana a las distintas áreas para asegurar el **cumplimiento** y una adecuada administración del **riesgo legal**. De esta Vicepresidencia se desprenden cuatro gerencias que trabajan de forma articulada para respaldar la operación y fortalecer nuestro gobierno corporativo:

- ✓ **Gerencia Jurídica de Banca personas, Staff y filiales:** apoya la gestión del **riesgo legal** dentro del marco del **riesgo operativo** y supervisa el desarrollo normativo interno, así como la estructura de **gobierno corporativo**.
- ✓ **Gerencia Jurídica de banca empresarial:** Brindar asesoría jurídica efectiva y oportuna a los segmentos de la Banca Empresarial (Institucional y Corporativa, Empresarial y de Gobierno), para la adecuada estructuración de negocios, elaboración de contratos y aclaración de inquietudes jurídicas, minimizando el riesgo legal del Banco.
- ✓ **Gerencia de Procesos Judiciales:** se encarga de la gestión de **litigios** en contra del Banco y cuenta con asesoría especializada en materias **laboral** y **tributaria**.
- ✓ **Gerencia de Normalización de Activos:** lidera la recuperación de **cartera especializada** y **cartera vencida**, aportando a los resultados del Banco mediante una gestión de cobro eficiente y el cumplimiento de metas presupuestarias exigentes.

De manera complementaria, promovemos el uso de la **conciliación** como una alternativa para resolver diferencias de forma más ágil y oportuna. Con el acompañamiento de un tercero neutral que facilita el diálogo, buscamos acuerdos **claros y justos** para las partes, evitando procesos judiciales prolongados y brindando a nuestros clientes una respuesta equilibrada y a tiempo.

Litigios, procesos judiciales y administrativos

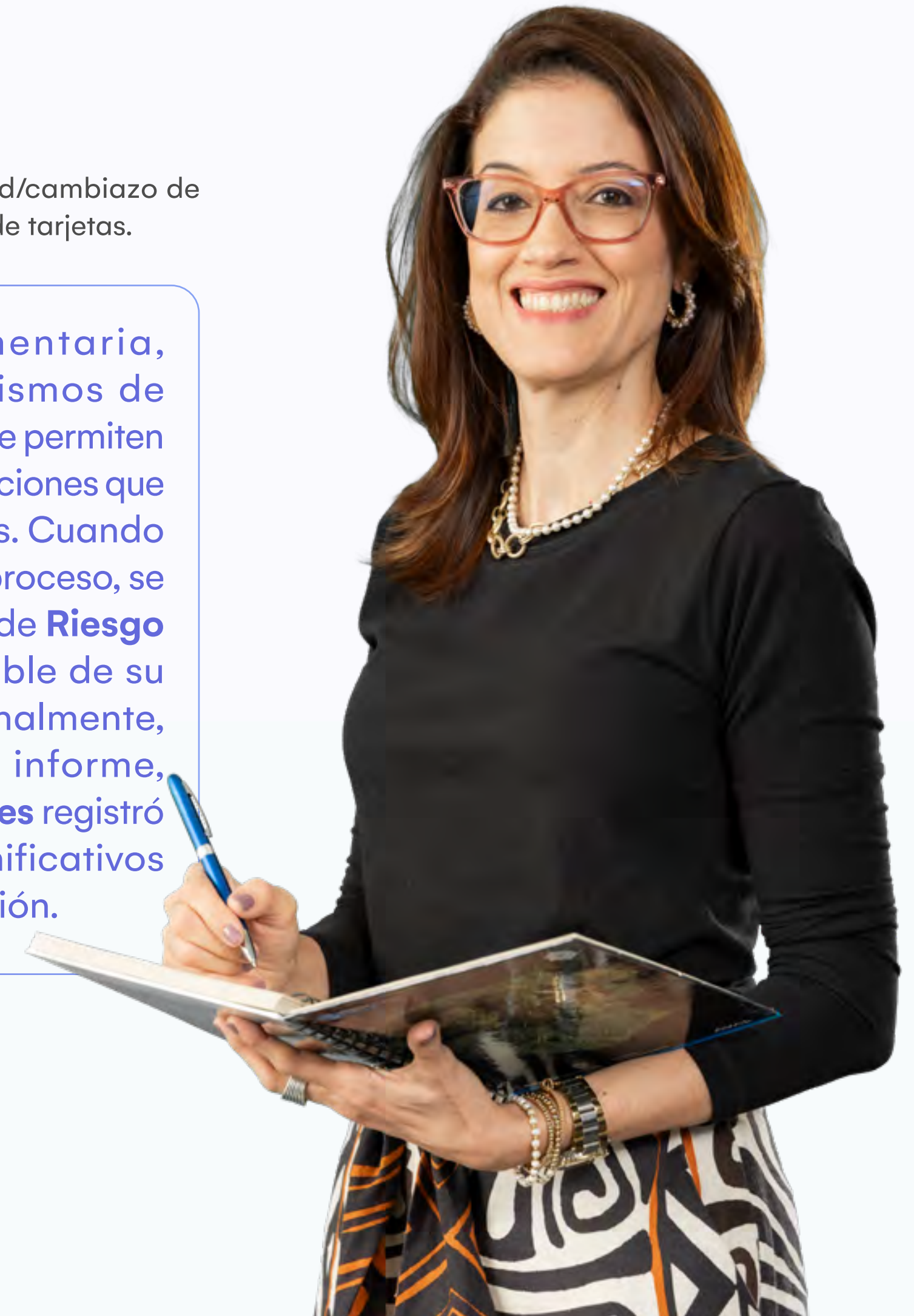
| SASB FN-CB-510a.1|

Gestionamos los procesos judiciales y administrativos con un enfoque **preventivo y responsable**, procurando que su posible impacto se refleje de manera adecuada y transparente en nuestros estados financieros. Para ello, los procesos en contra del Banco que podrían representar un impacto material se **revisan y actualizan anualmente**, en coherencia con las normas contables y financieras aplicables. Este ejercicio incluye el análisis de contingencias y la aplicación de principios contables para definir, cuando corresponde, el nivel de provisión requerido.

Durante el periodo reportado, el **importe total por pérdidas monetarias** asociadas a procedimientos judiciales por concepto de fraude ascendió a \$ 1.362.366.725 COP, asociados a 50 demandas en el año 2025, fallos por fraude de ingeniería social,

malware, página falsa, potabilidad/cambiao de Sim, Suplantación de Productos y de tarjetas.

De manera complementaria, contamos con mecanismos de gestión del **riesgo legal** que permiten monitorear y prevenir situaciones que puedan derivar en litigios. Cuando somos notificados de un proceso, se activa el reporte al área de **Riesgo Operacional**, responsable de su gestión y mitigación. Finalmente, durante el periodo del informe, **ninguna de nuestras filiales** registró procesos judiciales significativos que requirieran divulgación.





Principales disposiciones normativas vigentes en 2025

Definición de Siglas	
URF	Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera
SFC	Superintendencia Financiera de Colombia
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio
UGPP	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
PILA	Planilla Integrada de Liquidación de Aportes

Emisor	Norma	Objeto / Descripción (qué regula o modifica)
Congreso	Ley 2466 de 2025 (Reforma Laboral)	Modifica el marco laboral al redefinir la regla general de contratación (prioriza el contrato a término indefinido), ajustar jornada, recargos, condiciones de estabilidad, límites a la tercerización, medidas de formalización y el fortalecimiento de derechos laborales, con efectos directos en costos, esquemas de vinculación y cumplimiento laboral.
Congreso	Ley 2514 de 2025	Establece alivios orientados a pequeños y medianos productores agropecuarios, con impactos en el sector financiero por las condiciones de apoyo y medidas asociadas al acceso y alivio financiero para este segmento.
Ministerio de Hacienda	Decreto 0175 de 2025	Adopta medidas tributarias extraordinarias para atender necesidades de gasto del Presupuesto General de la Nación derivadas del estado de conmoción interior en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y municipios de Río de Oro y González (Cesar).
Ministerio de Hacienda — URF	Decreto 0573 de 2025	Ajusta el marco prudencial al regular el Activo Ponderado por Nivel de Riesgo (APNR) para créditos de libranza en cartera de consumo, definir condiciones para el tratamiento de garantes y precisar la agrupación de contrapartes conectadas, fortaleciendo la gestión de grandes exposiciones y concentración de riesgos en establecimientos de crédito.
Ministerio de Hacienda	Decreto 0572 de 2025	Modifica reglas tributarias operativas al ajustar tarifas de autorretención y bases mínimas para practicar retención en la fuente, con efecto en cálculos, procesos y reportes fiscales.
Ministerio de Hacienda — URF	Decreto 1069 de 2025	Regula órdenes de pago y transferencias de fondos, estableciendo disposiciones aplicables a la operación de pagos, la ejecución de transferencias y controles asociados, con impacto en procesos transaccionales y operativos.
Ministerio de Hacienda	Decreto 1390 de 2025 / Decreto 62 de 2025	Declara la Emergencia, habilitando medidas extraordinarias y disposiciones especiales para su atención, con efectos en el marco de actuación institucional y regulatoria durante la vigencia de la emergencia.
Ministerio de Hacienda	Decreto legislativo 1474 de 2025	Establece medidas específicas para contrarrestar la emergencia decretada, definiendo acciones excepcionales y disposiciones de aplicación durante el periodo de emergencia.
SFC	Circular Externa 03 de 2025	Regula lineamientos transitorios para la refinanciación de créditos agropecuarios en el contexto de la emergencia del Catatumbo, precisando criterios y condiciones de aplicación conforme al Decreto 106 de 2025.
SFC	Circular Externa 04 de 2025	Define instrucciones transitorias para la flexibilización del crédito dirigido a población vulnerable en zonas bajo conmoción interior, estableciendo condiciones de acceso y gestión del crédito conforme al artículo 12 del Decreto 180 de 2025.



Emisor	Norma	Objeto / Descripción (qué regula o modifica)
SFC	Circular Externa 05 de 2025	Ajusta criterios prudenciales al impartir instrucciones sobre la ponderación de créditos de libranza (o descuento directo) para efectos de solvencia y sobre el régimen de grandes exposiciones, en concordancia con los Decretos 1358 de 2024 y 0573 de 2025.
SFC	Circular Externa 009 de 2025	Establece el régimen de transición para cumplir estándares de arquitectura, seguridad y tecnología asociados a los modelos de finanzas abiertas, definiendo plazos y lineamientos para su adopción en entidades vigiladas.
SFC	Circular Externa 0010 de 2025	Imparte lineamientos para la prestación de productos y servicios financieros a consumidores con antecedentes penales o investigaciones penales en curso, en cumplimiento de la sentencia T-113 de 2025, con implicaciones en debida diligencia, segmentación y atención al consumidor.
SFC	Circular Externa 011 de 2025	Regula aspectos del mercado de valores relacionados con emisores conocidos, emisores recurrentes y Programas de Emisión y Colocación (PEC), definiendo condiciones, tratamiento y lineamientos para su aplicación.
SFC	Circular Externa 015 de 2025	Establece instrucciones para la gestión de riesgos ambientales y sociales, incluido el riesgo climático, integrándolos en el sistema de gestión de riesgos, gobierno y reportes de las entidades vigiladas.
SFC	Circular Externa 016 de 2025	Define obligaciones de reporte y lineamientos para el Módulo Único de Reporte de Información de la Cartera de Crédito (MURIC), estandarizando la forma y el contenido de la información reportada al supervisor.
SFC	Circular Externa 017 de 2025	Regula transacciones con vinculados entre establecimientos de crédito y entidades señaladas en el Decreto 2555 de 2010, estableciendo reglas, controles y condiciones para operaciones en el marco del Título 19 (régimen de vinculados).
SFC	Circular Externa 021 de 2025	Fortalece el marco de gestión de capital y liquidez al impartir instrucciones sobre el Esquema de Pruebas de Resistencia (EPR) y la implementación de los procesos de Autoevaluación de Capital (PAC) y Liquidez (PAL).
SFC	Carta Circular 018 de 2025	Define lineamientos y escenarios para las pruebas de resistencia requeridas por el supervisor durante 2025, orientando supuestos, parámetros y expectativas de análisis.
SIC	Circular Externa 01 de 2025	Regula el tratamiento de datos personales en la oferta de productos y la prestación de servicios (financiación, depósitos de bajo monto y afines) que faciliten la inclusión financiera mediante tecnologías digitales, reforzando deberes de información, seguridad y protección de datos.
SIC	Circular Externa 02 de 2025	Establece instrucciones sobre el tratamiento de datos personales en procesos de transferencia de tecnología, incluyendo condiciones, responsabilidades y salvaguardas para el manejo de información personal.



Emisor	Norma	Objeto / Descripción (qué regula o modifica)
SIC	Circular Externa 03 de 2025	Define cláusulas contractuales modelo para la transferencia y transmisión internacional de datos personales, estandarizando condiciones mínimas para garantizar protección adecuada en flujos transfronterizos de información.
Temas laborales	Ministerio del Trabajo — Circular Externa 083 de 2025	Reglamenta la implementación del artículo 21 de la Ley 2466 de 2025 al laboralizar el contrato de aprendizaje como contrato laboral especial a término fijo, con efectos en salario, prestaciones y seguridad social, aplicable a contratos vigentes y nuevos.
Temas laborales	Ministerio del Trabajo / SENA — Circular 83 de 2025	Consolida lineamientos obligatorios para empresas, operadores de PILA y entidades del sistema sobre afiliación, pagos y reporte de contratos de aprendizaje, alineados con la reforma laboral.
Temas laborales	Resolución 3461 de 2025 — Ministerio del Trabajo	Modifica el marco de convivencia laboral al derogar las Resoluciones 652 y 1356 de 2012 y redefinir la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, fortaleciendo obligaciones empresariales frente a acoso, violencia y discriminación en el trabajo.
Temas laborales / PILA	Resoluciones de ajuste operativo a la PILA (2025) — Ministerio de Salud / UGPP	Ajustan parámetros operativos y de reporte en PILA, incluyendo clasificación y registro de cotizantes, derivados de cambios como la laboralización del contrato de aprendizaje, trabajo en plataformas y nuevas formas de vinculación introducidas por la Ley 2466 de 2025.
Temas laborales	Resoluciones de implementación de estándares de inspección laboral (2025) — Ministerio del Trabajo	Actualizan criterios técnicos para inspección, vigilancia y control, alineándolos con la reforma laboral y aumentando el alcance de exigencias y el riesgo sancionatorio para empleadores por incumplimiento.

Este conjunto de normativas enmarca la forma en que operamos y refuerza nuestra responsabilidad de actuar con rigor, transparencia y cumplimiento en cada decisión. Su aplicación fortalece la estabilidad y la confianza en nuestras operaciones, al tiempo que impulsa una gestión más preventiva de los riesgos y una mejora continua de nuestros procesos. En 2025, estos desarrollos regulatorios también respaldaron la integración de criterios ASG, asegurando que nuestras prácticas de gobernanza, desempeño social y gestión ambiental se mantengan alineadas con altos estándares de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.



Ética y Transparencia

| GRI 2-27; 206-1; 205-1; 205-2; 205-3 |

Durante 2025 seguimos cuidando uno de los activos más importantes del Banco: la confianza. Reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad financiera y la protección de nuestros clientes frente a riesgos asociados a fraude y otras prácticas que pueden afectar la integridad del sistema. Para ello, mantuvimos y fortalecimos estrategias de prevención, detección y gestión de incidentes, alineadas con los estándares regulatorios y con buenas prácticas del sector.

Nuestro enfoque combina acciones preventivas y de respuesta oportuna, no solo para proteger a los clientes, sino también para contribuir a la estabilidad del sistema financiero, un pilar clave de nuestra gestión sostenible. Al promover un entorno seguro y confiable, fortalecemos la confianza del mercado y facilitamos la inclusión financiera, asegurando que más personas y empresas puedan acceder a servicios financieros en condiciones de seguridad.

Para mantener estos resultados, trabajamos con **controles internos** y **políticas de cumplimiento** que fortalecen la prevención de conductas indebidas y la mitigación de riesgos. Esta gestión se apoya en principios de **integridad, transparencia y responsabilidad**, y busca que colaboradores, clientes y aliados estratégicos operen dentro de un entorno financiero confiable y plenamente alineado con la regulación vigente.

En paralelo, contamos con mecanismos específicos para la gestión del riesgo legal, que nos permiten monitorear y anticipar situaciones que podrían derivar en litigios. Cuando recibimos la notificación de un proceso, se activa el reporte al área de Riesgo Operacional para su análisis, seguimiento y definición de medidas de mitigación. Adicionalmente, durante el periodo del informe, ninguna de nuestras filiales registró procesos judiciales significativos que requirieran divulgación.

Mirando hacia adelante, nuestro compromiso es seguir fortaleciendo buenas prácticas corporativas para que el Banco continúe siendo un referente en el sector: no solo por su solidez, sino también por su manera de actuar, siempre con ética, cumplimiento y responsabilidad.

En el Banco de Occidente actuamos bajo **principios éticos sólidos**, porque entendemos que la integridad no es solo un requisito de cumplimiento: es la base de la confianza y de la forma en que hacemos empresa. Este compromiso contribuye a construir una sociedad más equitativa y un sistema económico más transparente, promoviendo prácticas responsables que refuercen nuestros valores en toda la operación. Este enfoque está respaldado por nuestra **Política del Proceso de Gestión del Fraude Interno y Externo** y hace parte del programa **ABAC**.

Política del Proceso de Gestión del Fraude Interno y Externo

Nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude y las iniciativas de cumplimiento asociadas buscan **prevenir y mitigar riesgos legales y financieros**, y al mismo tiempo fortalecer la confianza del mercado y la relación con nuestros grupos de interés. Para ello:

- ✓ Implementamos **controles internos** rigurosos;
- ✓ Realizamos **capacitaciones periódicas** en valores corporativos y ética empresarial para nuestros colaboradores;
- ✓ Desarrollamos **espacios de sensibilización** dirigidos a proveedores, promoviendo una cultura de integridad en toda la cadena de valor; y
- ✓ Contamos con **canales de denuncia confidenciales** que facilitan la detección y gestión oportuna de cualquier irregularidad.

De esta manera, consolidamos un entorno de negocio **transparente**, alineado con nuestra estrategia **ASG** y en mejora continua para responder a los desafíos de un entorno regulatorio exigente y en constante evolución.

Los lineamientos en esta materia son definidos por la **Vicepresidencia Senior Corporativa de Riesgo y Cumplimiento del Grupo Aval** y, en el Banco, la implementación, supervisión y cumplimiento de la gestión anticorrupción se apoya en las siguientes instancias:





Nuestra **Junta Directiva** asume la responsabilidad de **identificar y comprender** los riesgos asociados a la corrupción. En este marco, **aprueba la Política de Gestión del Fraude Interno y Externo** y realiza seguimiento a su implementación. De manera periódica, recibe información sobre la evaluación de estos riesgos de forma **clara, completa y oportuna**, con criterios definidos que promueven la **mejora continua**.

Para gestionar estos riesgos, trabajamos bajo un **modelo de tres líneas de defensa**, diseñado para que cada equipo tenga claridad sobre su rol y sepa cómo aportar al cuidado de la integridad del Banco:

Línea de defensa	Acciones
Primera línea de defensa: gestión desde la operación	La primera línea es la que está más cerca del día a día del negocio. Se encarga de identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a los productos, actividades, procesos y sistemas bajo su responsabilidad. Está conformada principalmente por las áreas que interactúan directamente con los grupos de interés y sostienen la operación, incluyendo áreas comerciales, administrativas, compras y contratación, y financieras, entre otras, así como las relacionadas con el registro contable. Su rol es clave porque permite prevenir riesgos desde el origen y fortalecer los controles en la gestión cotidiana.
Segunda línea de defensa: supervisión y acompañamiento especializado	La segunda línea, conformada por las áreas de Riesgo y Cumplimiento, realiza un seguimiento permanente al cumplimiento de obligaciones y controles asociados al riesgo de corrupción. Trabaja de manera articulada con la primera línea, apoyándola en la identificación de riesgos, la calificación de controles y la evaluación de su efectividad, para identificar brechas, determinar el nivel de riesgo residual y facilitar la implementación de planes de acción correctivos y preventivos. Estas tareas son lideradas por la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza y, específicamente en materia de corrupción, por la Gerencia de Seguridad Bancaria, que coordina las investigaciones por posibles violaciones a las políticas y supervisa la aplicación de acciones correctivas y disciplinarias.
Tercera línea de defensa: aseguramiento independiente	La tercera línea realiza evaluaciones independientes sobre la gestión del riesgo de corrupción y sobre los procesos y sistemas relacionados, presentando informes periódicos al Comité de Auditoría. Este aseguramiento contribuye a fortalecer la confianza de inversionistas y demás grupos de interés, al ofrecer una mirada objetiva sobre la efectividad de los controles, la transparencia de los procesos y la alineación con estándares internacionales. Los hallazgos y recomendaciones derivados de estas revisiones permiten seguir fortaleciendo nuestras prácticas de gobernanza, mejorar la gestión de riesgos y reforzar el compromiso con la ética y la sostenibilidad.



Para que este modelo funcione, promovemos una cultura ética en la que todos tenemos un papel. Por eso, impulsamos capacitaciones para colaboradores (y para algunos proveedores que actúan como intermediarios ante entidades y colaboradores públicos) con el fin de reforzar el compromiso con la transparencia. En 2025, el cumplimiento del curso virtual anual de la Política Corporativa Anticorrupción y Soborno (ABAC) fue del 100% y la encuesta de cultura ABAC aplicada a cargos relevantes alcanzó un diligenciamiento del 100%, con esto reforzamos nuestros procesos de debida diligencia para asegurar

que las relaciones comerciales y las transacciones sensibles se gestionen con transparencia y con controles proporcionales al nivel de riesgo. En este marco, el área de Riesgo revisó tanto las operaciones especiales como las Terceras Partes Intermediarias (TPI) vinculadas a la operación, emitiendo en todos los casos un concepto favorable. Este ejercicio fortalece la rendición de cuentas y la confianza de nuestros grupos de interés, al respaldar de manera verificable nuestras prácticas de prevención y mitigación de riesgos.



La política ABAC también nos permite priorizar aquellas actividades que, por sus características, pueden implicar una **mayor exposición** al riesgo de corrupción. Dentro de estas se encuentran las **donaciones, patrocinios**, aportes a **programas sociales** bajo el modelo de sostenibilidad, la **aceptación y/o entrega de regalos e invitaciones**, las **contribuciones públicas o políticas**, y los procesos de **fusiones o adquisiciones**.

Para este tipo de operaciones, aplicamos un control integral y trazable: en 2025 se realizó debida diligencia sobre el **100% de las operaciones ejecutadas**, alcanzando un total de **289** evaluaciones. Esta cifra aumento respecto al año anterior (284), lo que refleja un aumento en el volumen de operaciones sujetas a este análisis. En todos los casos evaluados, se verificó que **ninguna** de las operaciones representara un riesgo de corrupción para el Banco.

De forma complementaria, evaluamos a los proveedores que, por la naturaleza del servicio prestado, fueron clasificados como **TPI**, con el propósito de determinar su **nivel de riesgo** y definir el alcance de la debida diligencia requerida para mitigarlo. La cantidad de operaciones evaluadas fue:

Año	No. Operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción	% Operaciones donde se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción
2025	289	100%
2024	284	100%
2023	146	100%

Presentamos a continuación los principales **riesgos de corrupción** identificados bajo nuestro **modelo de gestión de riesgos**, junto con los **parámetros normativos** que los enmarcan y las **medidas de control y mitigación** implementadas para prevenirlos, detectarlos y gestionarlos de manera oportuna.

Operación evaluada	Descripción de riesgo identificado	Medidas implementadas
Operaciones Especiales ABAC (donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos o invitaciones, fusiones o adquisiciones)	Ofrecer, dar, prometer y recibir beneficios económicos, dádivas, otorgamiento, ofrecimiento y promesa de pago de cualquier cosa de valor para realizar, agilizar, retardar o favorecer procesos comerciales y de contratación con terceros. Ofrecer, prometer y entregar directa o indirectamente dineros, cosas de valor o en especie que tengan una orientación social, donación, patrocinio y campañas públicas o políticas con el propósito de obtener un beneficio indebido.	Todas las áreas responsables del proceso han sido capacitadas sobre los riesgos que representa este tipo de operaciones y la debida diligencia que se debe realizar sobre cada una de ellas. Asimismo, desde el área de riesgos se realiza un monitoreo permanente para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
Relacionamiento con Terceras Partes Intermediarias	Establecer relación con terceras partes intermediarias — TPI para evadir las políticas establecidas por la entidad mediante actos corruptos.	Como parte del proceso de vinculación y actualización de proveedores, se tiene establecida la debida diligencia previa a la contratación del proveedor, con el fin de identificar el nivel de exposición de riesgos de corrupción que puede conllevar la contratación del tercero, así como el monitoreo que se debe realizar mientras exista la relación comercial entre las partes. Como parte del proceso de contratación, el tercero acepta cumplir con las normas anticorrupción y se compromete con nuestra política de tolerancia cero al soborno y a la corrupción.





Como complemento a las acciones preventivas y correctivas descritas previamente, durante 2025 fortalecimos el **plan de comunicaciones y capacitación ABAC** con medidas enfocadas en reforzar, de manera práctica y cercana, nuestro principio de **cero tolerancia** frente al soborno y la corrupción. En este marco, realizamos actividades dirigidas a todos los colaboradores y actualizamos el material del curso virtual, incorporando **contenidos específicos y casos prácticos** (casuística) orientados a los cargos y áreas con mayor exposición a riesgos ABAC, para facilitar una comprensión más aplicada en el día a día.

Además, para asegurar un seguimiento continuo y trazable del programa, el **Oficial ABAC** presenta de forma **semestral** un informe de gestión a la **Junta Directiva**, con el detalle de avances, resultados y oportunidades de mejora, fortaleciendo así la supervisión y la mejora continua del cumplimiento de la política.

De manera complementaria, y como parte de los controles para mitigar riesgos de corrupción en la relación con terceros, cada vez que vinculamos o renovamos un proveedor clasificado como **Tercera Parte Intermediaria (TPI)**, solicitamos expresamente su compromiso con la política ABAC del Banco. Este compromiso se formaliza mediante una **cláusula anticorrupción** incorporada en los contratos y se acompaña con información clara sobre los principales lineamientos de la política. Con ello, buscamos asegurar que nuestras operaciones — tanto internas como con terceros— se desarrollen en coherencia con los principios de **integridad y transparencia**.

A continuación, presentamos la gráfica con las operaciones evaluadas, que refleja el alcance de estas acciones dentro de las estrategias ABAC y su contribución al fortalecimiento de la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Grupos de interés a los que se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción:

Año	Miembros del órgano de gobierno		Colaboradores		Socios de negocio	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
2025	9	100%	7054	100%	111	100%
2024	10	100%	7020	100%	310	100%
2023	10	100%	6984	100%	1779	100%
2022	10	100%	7113	100%	1551	100%

- ✓ En cumplimiento del **plan de comunicaciones y capacitación ABAC**, realizamos actividades orientadas a reforzar el principio de **cero tolerancia** frente al soborno y la corrupción con la **totalidad de los colaboradores**. Además, actualizamos el material de capacitación virtual para incorporar **casuística** dirigida a los cargos y áreas con mayor exposición a riesgos ABAC.
- ✓ De manera **semestral**, el **Oficial ABAC** presentó a la **Junta Directiva** el informe de gestión del programa ABAC, asegurando seguimiento y mejora continua.
- ✓ Cada vez que se **vinculó o renovó** un proveedor clasificado como **Tercera Parte Intermediaria (TPI)**, se solicitó su compromiso expreso con nuestra política ABAC, se incluyó la **cláusula anticorrupción** en el contrato y se socializaron los principales lineamientos de la política.

Año	Miembros del órgano de gobierno		Colaboradores	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
2025	9	100%	7054	100%
2024	10	100%	6984	100%
2023	10	100%	7113	100%
2022	10	100%	7113	100%



Cultura de Integridad

| GRI 2-26; SASB FN-CB-510a.2. |

En el Banco gestionamos la ética y el cumplimiento como parte del día a día, con reglas claras y mecanismos que facilitan actuar a tiempo. Para ello contamos con el **Código de Ética y Conducta** y el **Reglamento Interno de Trabajo**. Al ingresar, y cada vez que estos documentos se actualizan, todos los colaboradores **firman un compromiso de conducta y cumplimiento**, reafirmando los estándares que guían nuestra forma de trabajar.

Cuando se identifica una situación que pueda representar un incumplimiento de estas normas, los colaboradores tienen el deber de **reportarla** a través de las instancias definidas, según corresponda: su **jefe inmediato**, la **Vicepresidencia de Talento Humano**, la **Gerencia de Auditoría Interna**, la **Gerencia de Cumplimiento** o la **Gerencia de Seguridad Bancaria**. Este esquema fortalece nuestra cultura de control y la mitigación de riesgos, y respalda la confianza de clientes, accionistas y demás grupos de interés.

Además, creemos en la **igualdad como derecho** y en la **equidad como principio rector** de nuestra identidad organizacional. En nuestras relaciones laborales promovemos un entorno **libre de discriminación** y, durante el período, **no registramos casos** de esta naturaleza.

Línea Ética

La **Línea Ética** es nuestro canal **confidencial y anónimo** para reportar situaciones que puedan comprometer los estándares de la entidad. Está disponible para **colaboradores, clientes, usuarios, proveedores, contratistas** y cualquier persona que desee comunicar hechos relacionados con **fraude, corrupción, soborno, lavado de activos** u otras conductas irregulares, incluyendo posibles **conflictos de interés**. Su objetivo es facilitar la **prevención, detección y mitigación** de riesgos, protegiendo la confidencialidad de la información y la identidad de quien denuncia.

A través de este canal se pueden reportar, entre otros, los siguientes hechos:

- ✓ Uso inadecuado o apropiación indebida de bienes del Banco;
- ✓ Conductas contrarias a los valores y principios establecidos en los **Códigos de Ética, Conducta y Buen Gobierno**;
- ✓ Violación de normas o políticas internas;
- ✓ Revelación indebida de información confidencial.

La administración de la Línea Ética está a cargo de la **Gerencia de Auditoría Interna**, que garantiza la confidencialidad de los reportes y la adecuada gestión del canal. La Línea Ética se encuentra disponible en el **portal web del Banco**, facilitando el acceso a la comunidad en general. Su existencia y funcionamiento se divulgan **semestralmente** mediante correo electrónico a clientes, proveedores y colaboradores, y también se publican en el portal web.

Una vez recibida una denuncia, la **Gerencia de Auditoría Interna** realiza un análisis inicial y dirige el caso a las áreas responsables, definiendo un plazo razonable para el seguimiento y la comunicación de resultados. En situaciones complejas, se puede acudir a especialistas externos —por ejemplo, **auditoría forense**— para profundizar el análisis. Si se confirman irregularidades, las áreas competentes, como la **Gerencia de Relaciones Laborales**, gestionan el caso y aplican las medidas y sanciones correspondientes de acuerdo con las políticas del Banco.

Todas las denuncias recibidas son investigadas y, una vez concluido el análisis, se presentan al **Comité de Auditoría**. Adicionalmente, **dos veces al año** se elabora un informe con el número de denuncias recibidas y su tratamiento. Más allá de investigar, Auditoría Interna también hace seguimiento y analiza causas para fortalecer la cultura ética y continuar mejorando los procesos internos.

Línea Ética | Banco de Occidente





Número de inquietudes y tipo de solicitudes de asesoramiento recibidas:

Clase	2025	2024	2023	2022
Denuncias canal Línea Ética Banco (Banco + filiales)	154	183	173	139
Denuncias canal Línea Ética Grupo Aval	33	12	18	20
Total denuncias	187	195	191	159

Este desglose permite identificar tendencias y priorizar acciones de mejora:

Tipo de solicitudes	2025	2024	2023	2022
Potenciales conflictos de interés	—	2	1	—
Aspectos relacionados con el clima laboral	37	42	54	34
Malas prácticas comerciales (adulteración de documentos, vinculación de clientes nuevos por fuera de las bases autorizadas, incumplimiento de procedimientos, falla en el aplicativo)	19	12	26	33
Quejas y solicitudes del cliente	52	72	61	48
Información suministrada en la denuncia no es suficiente/ Pruebas del canal	79	67	49	44
Total solicitudes	187	195	191	159

En **2025** continuamos fortaleciendo la **Línea Ética** como un canal cercano y confiable para escuchar, atender y aprender. En términos generales, el volumen total de reportes se mantuvo **estable**, con **187 denuncias** frente a **195 en 2024** (una disminución de **8 casos**, equivalente a **-4,1%**). Al mirar la composición, se observa un cambio relevante: las denuncias recibidas por el canal de **Banco + filiales** bajaron de **183 a 154 (-15,8%)**, mientras que las registradas por el canal de **Grupo Aval** aumentaron de **12 a 33 (175%)**. Este comportamiento sugiere una mayor utilización del canal corporativo y refuerza la importancia de mantener una gestión integrada y consistente de los casos, sin importar el punto de entrada.

Al profundizar en el tipo de solicitudes, el principal hallazgo de 2025 es que crecieron los reportes en los que la **información suministrada no fue suficiente / pruebas del canal**, pasando de **67 a 79 (17,9%)**. Esta categoría se convirtió en la más representativa del año y nos marca una prioridad clara: **acompañar mejor a quienes reportan**, con orientaciones más sencillas sobre qué información incluir, ejemplos prácticos y ajustes en los formularios para facilitar un relato completo y verificable desde el inicio. En paralelo, las **quejas y solicitudes del cliente** disminuyeron de **72 a 52 (-27,7%)**, y los reportes sobre **clima laboral** bajaron de **42 a 37 (-11,9%)**, lo que refleja una reducción en estos frentes frente al año anterior. Por otro lado, aumentaron las alertas por **malas prácticas comerciales**, de **12 a 19 (58,3%)**, una señal que seguimos tratando con especial atención por su relación directa con el servicio, los controles y la experiencia del cliente. Finalmente, en 2025 no se registraron **potenciales conflictos de interés** (en 2024 se reportaron 2).

Con base en estos resultados, nuestro foco hacia adelante es doble: por un lado, **mejorar la calidad y completitud** de los reportes (para actuar más rápido y con mayor efectividad) y, por otro, **profundizar el análisis de causa** en las tipologías que crecieron o se mantienen, como malas prácticas comerciales.

Esto implica reforzar la comunicación del canal, simplificar guías y campos de reporte, y convertir cada caso en un insumo de mejora continua, para que la Línea Ética no solo sea un mecanismo de denuncia, sino también una herramienta concreta para fortalecer la integridad, la prevención y la confianza.



Afiliación a Asociaciones

ODS 17.5 | GRI 2-28; 415-1 |

Participamos de manera activa en distintas asociaciones y organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, aportando desde nuestra experiencia y acompañando iniciativas relevantes para el sector y el país. A continuación, presentamos las principales afiliaciones:

Entidad	Enfoque	Ubicación Geográfica
Asobancaria	Pertenecer al gremio más representativo del sector financiero colombiano	Distrito Capital, Bogotá D.C.
ANIF	Contribuir al sostenimiento y operación de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras	Distrito Capital, Bogotá D.C.
ProBarranquilla	A través de esta afiliación se busca apoyar al desarrollo y crecimiento regional de las empresas y afluentes en alianza con la alcaldía y la gobernación del Atlántico para el desarrollo de proyectos y la generación de empleo. Además, construimos con esta alianza un espacio de participación y posicionamiento en la región.	Atlántico, Barranquilla.
Unidad de Acción Vallecaucana	Promover el progreso de la región, la democracia y el buen gobierno.	Valle del Cauca, Cali.
Propacífico	Promover el funcionamiento y desarrollo del objeto social de la fundación, que impulsa proyectos e iniciativas de alto impacto que contribuyan al desarrollo integral y sostenible de Cali, el Valle del Cauca y el Pacífico colombiano.	Valle del Cauca

Desde el Banco realizamos aportes financieros a asociaciones comerciales, gremios y otras organizaciones **exentas de impuestos**, de acuerdo con nuestra política interna y la normatividad aplicable. No participamos en **campañas políticas, referendos ni medidas electorales**, y tampoco contratamos **grupos de cabildeo**. A continuación, presentamos el detalle de nuestra inversión durante **2025**:



Concepto	2025	2024	2023	2022
Lobby, representación de intereses o similar	0	0	0	0
Campañas políticas/organizaciones/candidatos locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, grupos de expertos)	\$1.111.626	\$1.156.255	\$1.111.626	\$1.064.014
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	0	0	0	0
Contribuciones totales y otros gastos	\$1.111.626	\$1.156.255	\$1.111.626	\$1.064.014
Cobertura de datos (como % del denominador, indicando el alcance organizacional de los datos reportados)	100%	100%	100%	100%



Participación de los grupos de interés

| GRI 2-29 |

Nos relacionamos de manera cercana con nuestros distintos grupos de interés para promover la **transparencia**, enriquecer la **toma de decisiones** y construir relaciones de confianza a largo plazo. Para ello, utilizamos canales de comunicación diversos —como **boletines, presentaciones, correos y redes sociales**— con una periodicidad definida según las necesidades y características de cada grupo.

Grupo de Interés	Caracterización	Canales	Periodicidad
Clientes	Banca Empresas (gobierno, institucional, corporativo, mediano, empresarial grande, pyme); Banca Personas (Élite plus, élite, Preferente plus, preferente)	Correo electrónico y RRSS	Mensual / A demanda
Gobierno y Entes Reguladores	Superintendencia de Industria y Comercio; Superfinanciera; Banco de la República; Bolsa de Valores de Colombia	Buzón contacto jurídico	Trimestral
Órganos de gobierno	Junta Directiva; Comité Directivo	Junta directiva / Comité directivo de sostenibilidad	Quincenal / Trimestral
Generadores de Opinión	Opinión pública; Medios masivos; Medios alternativos	Medios tradicionales	A demanda
Equipo Humano	Colaboradores; Filiales; Fondoccidente; Sindicato	Buzones corporativos	A demanda
Comunidades	Comunidad Planeta Azul; Usuarios Redes Sociales; Universidades; Entidades apoyadas por Inversión Social	Correo Planeta Azul, redes sociales banco y buzón banco (selección y sostenibilidad)	Mensual / A demanda
Agremiaciones	Asobancaria; Asofondos; Anif; Cámaras de Comercio	Buzón banco	Trimestral
Accionistas	Grupo Aval; Asamblea de Accionistas	Página web y asamblea de accionistas / Correo electrónico	Anual / A demanda
Proveedores	Logísticos	Buzón banco	Trimestral
Aliados	WWF; Corresponsales; ADL; Dale!; GPTW; Bancos de Segundo Piso (Bancoldex, Finagro, Findeter); BID; Aliados de productos (UNICEF, concesionarios, constructoras, etc.)	Buzón banco	Trimestral

