Introducción

Nuestro Banco y su Compromiso

Great Place To Work. Certificada AGO 2024-AGO 2025 COL

EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR EN COLOMBIA #1

Banco de Occidente | Grupo AVAL

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. BANCA DE INVERSIÓN

Mensaje del Presidente

ODS 8.3; 10.2
| GRI 2-6; 2-22 |

En el Banco de Occidente, estamos del lado de los que hacen. Creemos que el desarrollo sostenible no es una aspiración lejana, sino el eje que guía nuestras decisiones y nos desafía a transformar realidades. A lo largo del 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento responsable, la innovación financiera y el impacto positivo en nuestras comunidades.

En la última década, el país ha enfrentado cuatro reformas tributarias, fluctuaciones del dólar de $3.500 a $5.200, y cambios en las tasas de interés, que han pasado del 4,0 % en 2022 al máximo del 13,25 % en 2023 y con una reducción a un 9,5 % en el 2024. Este último año no fue la excepción retándonos con un entorno económico complejo, pero también nos brindó la **oportunidad de demostrar nuestra resiliencia, adaptabilidad y liderazgo.**

Nos enorgullece haber alcanzado un crecimiento sólido en nuestra cartera total. Lideramos con hechos contundentes y nos gustaría resaltar algunos de los hitos más importantes:

- El servicio es lo que nos diferencia y nos esmeramos cada día por tener los mejores indicadores, por eso logramos cerrar el año con un indicador de recomendación de clientes (NPS) de 68 en empresas y 55 en personas, reflejando el alto nivel de satisfacción y confianza de nuestros clientes.
- Obtuvimos la certificación Carbono Neutro, reafirmando nuestra responsabilidad con el medioambiente y estableciendo una meta ambiciosa de reducción del 25% en nuestras emisiones para 2030.
- Estructuramos y financiamos proyectos clave como Puerta de Oro, el parque solar independiente más grande de Colombia, y consolidamos líneas de crédito con enfoque sostenible por USD $150 millones.
- Nuestra cartera total alcanzó $48,99 billones, con un crecimiento del 7,89 % anual, superando el desempeño del sistema bancario (3,46%) en general en todas las líneas (comercial 7,81% / sistema 5,80%; consumo 5,81% / sistema –3,53 % y vivienda 18,75% / sistema 8,09%).
- Nos consolidamos como el segundo banco en cartera en moneda extranjera en Colombia, con una participación del 19,14 %, y ocupamos el primer lugar entre los bancos del Grupo Aval en créditos de cartera sustitutiva Finagro, desembolsando $3.31 billones.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Estos logros no son solo cifras. Son la prueba de que **estamos avanzando con un propósito claro: hacer realidad el desarrollo de las personas, sus familias, el crecimiento de los negocios y la transformación sostenible del país.**

- Lanzamos nuestra nueva App OcciRed en la que ya contamos con más de 3.000 clientes, mejorando la experiencia de nuestros usuarios y avanzando en la digitalización de nuestros servicios.
- Avanzamos en los desarrollos de la App Banca Móvil, lanzamos la Tarjeta de Crédito digital Occiflex, la Billetera Google para las tarjetas de crédito MasterCard y el Tag Aval con el cual nos estamos preparando para entrar al sistema Bre-B del Banco de la República.
- Desembolsamos más de $148.000 millones en créditos verdes (Occiauto y Vivienda Planeta Azul), y la Tarjeta de Crédito Unicef permitió donar $2.230 millones en los últimos 3 años a las comunidades de La Guajira.
- Fuimos reconocidos por Great Place to Work Colombia como el mejor lugar para trabajar del país, el mejor lugar para trabajar para las mujeres y como el mejor banco para trabajar en Latinoamérica, reflejando nuestro convencimiento de que una empresa que cuida a su gente es una empresa que cuida y se preocupa por sus clientes.
- En la COP16, celebrada en Cali, reafirmamos nuestro compromiso con la protección de la biodiversidad y la protección del agua. Además, celebramos lo más de 30 años de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul con la XVI edición, reconociendo 14 iniciativas que están transformando la relación con nuestro entorno natural.

Durante casi seis décadas, hemos trabajado con determinación para construir relaciones de confianza, generando un impacto positivo en las comunidades, el medioambiente y la economía. Esto se traduce en decisiones que no solo benefician a nuestros accionistas, sino que también, el 60% del valor económico generado, más de 2.1 billones de pesos, es distribuido entre nuestros diferentes grupos de interés: proveedores (33%), colaboradores (25%), gobierno (21%), y el 21% restante entre accionistas, clientes y comunidades.

Estos logros no son solo cifras. Son la prueba de que estamos avanzando con un propósito claro: hacer realidad el desarrollo de las personas, sus familias, el crecimiento de los negocios y la transformación sostenible del país.

Cada meta alcanzada nos motiva a seguir innovando y desafiando los límites de lo posible. Sabemos que el futuro se construye con decisiones valientes, con un liderazgo ético y con una visión que va más allá de los resultados financieros. En los próximos años, seguiremos impulsando el crecimiento, fortaleciendo nuestra estrategia digital y consolidando nuestro rol como un actor clave en la transformación del país.

En el Banco de Occidente, creemos que construir un futuro sostenible no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad para marcar la diferencia. Seguiremos del lado de los que hacen, porque cada acción cuenta y cada esfuerzo nos acerca a la Colombia que soñamos.

Gracias a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y aliados por ser parte de este camino. Sigamos juntos, haciendo que las cosas pasen.

Gerardo Silva Castro.
Presidente del Banco de Occidente.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Acerca de Nosotros

En el **Banco de Occidente,** hemos construido una historia de confianza y solidez que nos ha permitido acompañar a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y otros grupos de interés en su crecimiento y evolución. Desde nuestra fundación en 1.965 en Cali, hemos desarrollado soluciones financieras innovadoras y sostenibles, adaptándonos a las necesidades del mercado y contribuyendo al progreso del país.

Hoy contamos con más de **175 oficinas, 18 Centros de Crédito y 3.093 cajeros automáticos** en Colombia, además, de nuestras filiales en Panamá y Barbados. A lo largo de los años, hemos evolucionado para ofrecer soluciones financieras innovadoras, sostenibles y alineadas con las necesidades del mercado.

Nuestro propósito es claro: hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país. Para lograrlo, nos guiamos por cuatro pilares estratégicos:

Somos líderes

Ser Primeros en nuestros Segmentos Core **integrando nuestras filiales**, con **propuestas de valor** relevantes, innovadoras y competitivas que permitan el crecimiento rentable.

Somos sostenibles

Actuar de manera **responsable y ética**, procurando un impacto material positivo en la **sociedad y el ambiente**, garantizando la **rentabilidad del negocio y de los accionistas.**

Somos digitales

Desarrollar **procesos y tecnologías avanzadas**, optimizando las **operaciones internas y el servicio del cliente**, garantizando confianza en las transacciones digitales.

Somos deseados

Crear experiencias memorables en nuestros **clientes, colaboradores y proveedores**, garantizando su preferencia por el **Banco de Occidente y sus filiales.**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Nuestra forma de actuar está definida por valores que guían cada una de nuestras decisiones y acciones:

Honestidad:

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

Respeto:

Reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.

Determinación:

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

Cooperación:

Trabajamos juntos para lograr nuestros objetivos y aportar al desarrollo del Banco.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. DE COLOMBIA

Son 59 años tejiendo progreso. No solo crecimos, evolucionamos con Colombia, escuchando a quienes hacen posible nuestro progreso. Además, hemos apostado por la innovación y la sostenibilidad como pilares de nuestro crecimiento. Algunos hitos que marcan nuestra trayectoria son:

Expansión Nacional e Internacional: desde la apertura de nuestra primera oficina fuera de Cali en 1.970 hasta la consolidación de nuestras filiales en Panamá y Barbados.

Compromiso con la Sostenibilidad: desde la creación del Premio Nacional de Ecología en 1.993 hasta la consolidación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Innovación Financiera: lanzamos nuestra tarjeta de crédito Credencial en 1.976 y hemos fortalecido nuestras soluciones con diferentes unidades de negocio.

Transformación Digital y Experiencia del Cliente: implementamos nuevos modelos de negocio, digitalizamos nuestros servicios y modernizamos nuestras oficinas para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Con cada paso que damos, reafirmamos nuestro compromiso con el país, con nuestros clientes y con todos los que confían en nosotros. Seguimos evolucionando para ser un banco más ágil, más cercano y sostenible.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Nuestras Filiales

Banco de Occidente de Panamá

Esta filial opera en el sector de Banca de Licencia Internacional, con un modelo de negocio basado en la colocación en carteras internacionales y la captación en moneda extranjera en Colombia a través de depósitos a plazo y a la vista.

Actualmente, **cuenta con activos por $4,483,099,262,655.65, pasivos por $4,144,357,085,796.67, ingresos operacionales de $281,981,452,683.51 y gastos de $218,968,876,817.13.**

Entre sus principales hitos destacan el récord de utilidades netas en los últimos 10 años, la calificación AAA por Fitch Ratings y una cifra récord en colocación de cartera internacional.

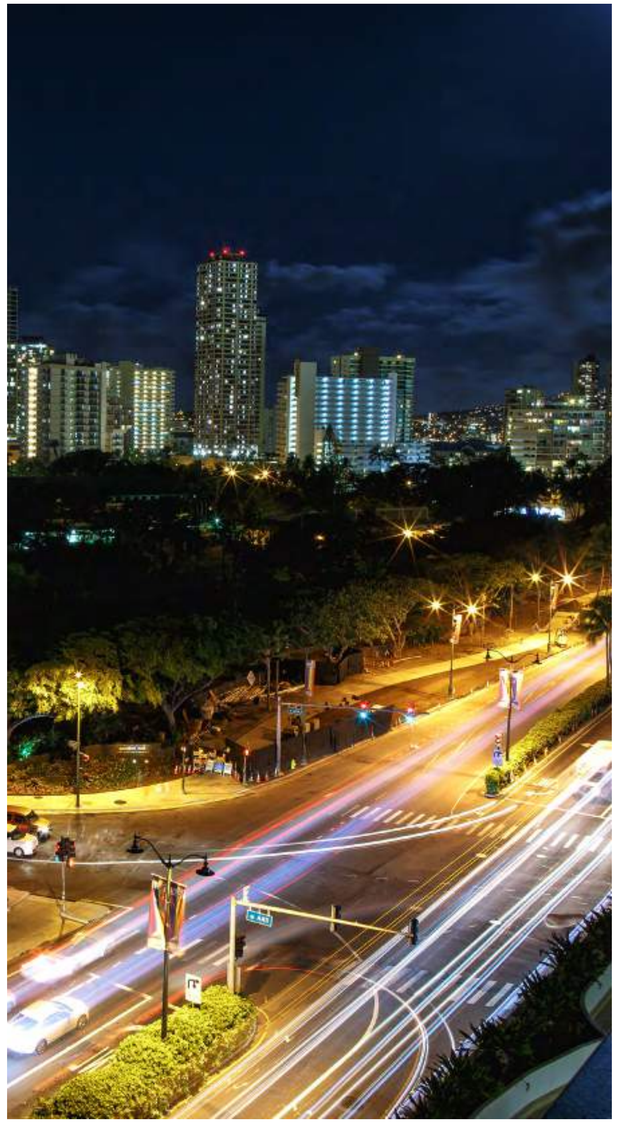
Como parte de sus proyectos estratégicos, avanza en la implementación de su Licencia de Valores para ofrecer portafolios de inversión. Sus principales desafíos incluyen la puesta en producción de la nueva licencia, la mejora del mix de depósitos para reducir el costo de fondeo y mantener dicha reducción en línea con las tasas de la FED. De cara a 2025, su enfoque estratégico se centra en la estrategia integral del pasivo y medios de pago, la experiencia E2E digital, la optimización de canales y la gestión de talento humano a la vanguardia.

Occidental Bank Barbados

Occidental Bank Barbados opera bajo el régimen de Banca de Licencia Internacional, centrando sus operaciones en la colocación en carteras internacionales y la captación en moneda extranjera desde Barbados, así como en Colombia mediante depósitos a plazo y a la vista.

Con activos totales de $1,486,252,493,384.22, pasivos de $1,292,655,885,361.05, ingresos operacionales de $82,663,888,943.26 y gastos de $61,833,282,341.31, ha establecido récords en utilidades netas durante los últimos 10 años, mantiene la mejor calificación posible por Fitch (AAA) y presenta cifras récord en la colocación de cartera internacional. Entre sus proyectos destacados se encuentra la obtención de la Licencia de Valores, que posibilita ofrecer portafolios de inversión a sus clientes. Actualmente, sus desafíos se centran en la puesta en producción de la nueva licencia aprobada para ampliar su oferta de productos, en mejorar el mix de depósitos para reducir el costo de fondeo y en mantener dicha reducción conforme a las disminuciones de las tasas de la FED.

De cara a 2025, su estrategia se orienta hacia una estrategia integral del pasivo y medios de pago, el fortalecimiento de la experiencia E2E digital, la optimización de canales y la gestión de talento humano a la vanguardia.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. PANAMÁ

Nexa BPO

NEXA BPO es una sociedad de servicios comerciales que presta servicios de contact center y BPO a nivel nacional a entidades de diversos sectores económicos. Su plan estratégico se enfoca en cuatro frentes con nueve objetivos, orientados a madurar su oferta de servicios y diversificar su portafolio de clientes más allá de su mercado natural, con un enfoque para 2025 en el crecimiento de la facturación en clientes nuevos y actuales, priorizando márgenes competitivos.

Con activos totales de $116,912,441,158.62, pasivos de $65,601,934,953.00, ingresos operacionales de $354,995,851,700.34 y gastos de $352,747,318,391.83, en 2024 la compañía consolidó avances significativos en su estrategia de sostenibilidad, en línea con su compromiso con el desarrollo responsable y la creación de valor a largo plazo.

Entre los hitos destacan la declaración de su estrategia de sostenibilidad, el diagnóstico y benchmarking en sostenibilidad, el cumplimiento de objetivos estratégicos mediante indicadores clave, la consolidación del plan de trabajo anual, el desarrollo y ejecución de actividades con impacto ASG, la identificación de riesgos materiales y la creación del Comité de Sostenibilidad.

Durante ese mismo año, NEXA BPO impulsó proyectos como el Ideatón de Sostenibilidad, Reciclatón, Moda Sostenible y la medición de la huella de carbono, mientras que sus principales desafíos incluyeron la planeación de actividades de mayor impacto, la administración del presupuesto y la revisión del equipo exclusivo para sostenibilidad. De cara a 2025, sus metas estratégicas son convertir a NEXA BPO en una empresa BIC, reducir la huella de carbono, actualizar su propósito de sostenibilidad y afianzar su estrategia de materialidad.

> Su plan estratégico se enfoca en cuatro frentes con nueve objetivos, **orientados a madurar su oferta de servicios y diversificar su portafolio de clientes más allá de su mercado natural,** con un enfoque para 2025 en el crecimiento de la facturación en clientes nuevos y actuales, priorizando márgenes competitivos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Fiduoccidente
FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.

Fiduciaria de Occidente

Fiduciaria de Occidente es una sociedad dedicada a la celebración de contratos de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no traslativos de dominio, cuyo objeto fundamental es realizar toda clase de contratos de fiducia mercantil o de fideicomiso; recibir encargos fiduciarios; administrar e invertir su patrimonio para generar la mejor rentabilidad posible; actuar como mandataria o agente de intereses de terceros para cualquier finalidad; gestionar bienes e inversiones, representar a tenedores de bonos o de cualquier otro título emitido en serie; administrar garantías constituidas por terceros; y gestionar fondos de inversión colectiva autorizados, incluidos los fondos de capital privado, celebrando todas las demás operaciones permitidas a las sociedades fiduciarias.

Su plan estratégico, diseñado para consolidar el liderazgo en el sector fiduciario mediante estrategias innovadoras y sostenibles, se orienta a mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos y expandir su portafolio de servicios, basándose en objetivos estratégicos que incluyen el crecimiento sostenible, la satisfacción del cliente, la confiabilidad y el bienestar de su gente. La estrategia corporativa se sustenta en tres pilares: innovación y transformación, alineación con Banco de Occidente y vocación por segmentos.

Con presencia directa en seis regionales a nivel nacional (Barranquilla, Santa Marta, Montería, Medellín, Pereira y Cali) y dos oficinas en Bogotá, **la entidad reporta activos totales de $478,685,146,390.60, pasivos de $38,812,040,800.08, ingresos operacionales de $225,263,947,869.72 y gastos de $137,101,113,537.71,** alcanzando cifras récord en indicadores financieros (utilidad e ingresos), logrando el mejor año en resultados de NPS, clima laboral y servicio interno, así como en eficiencia operativa, además de ser la primera fiduciaria en contar con vinculación y apertura digital para empresas.

En el marco de su estrategia de Innovación y Transformación, ha obtenido logros destacados en la transformación digital del mercado de Personas, incrementando la participación de clientes vinculados digitalmente del 77% al 92% al cierre del año, e inició un piloto de referenciación de clientes a los FIC a través de alianzas con Metrocuadrado y la billetera digital dale!, convirtiéndose en la única fiduciaria del grupo con dichas alianzas, además de ser la primera sociedad fiduciaria en permitir la vinculación digital de inversionistas a fondos de capital privado en 2024.

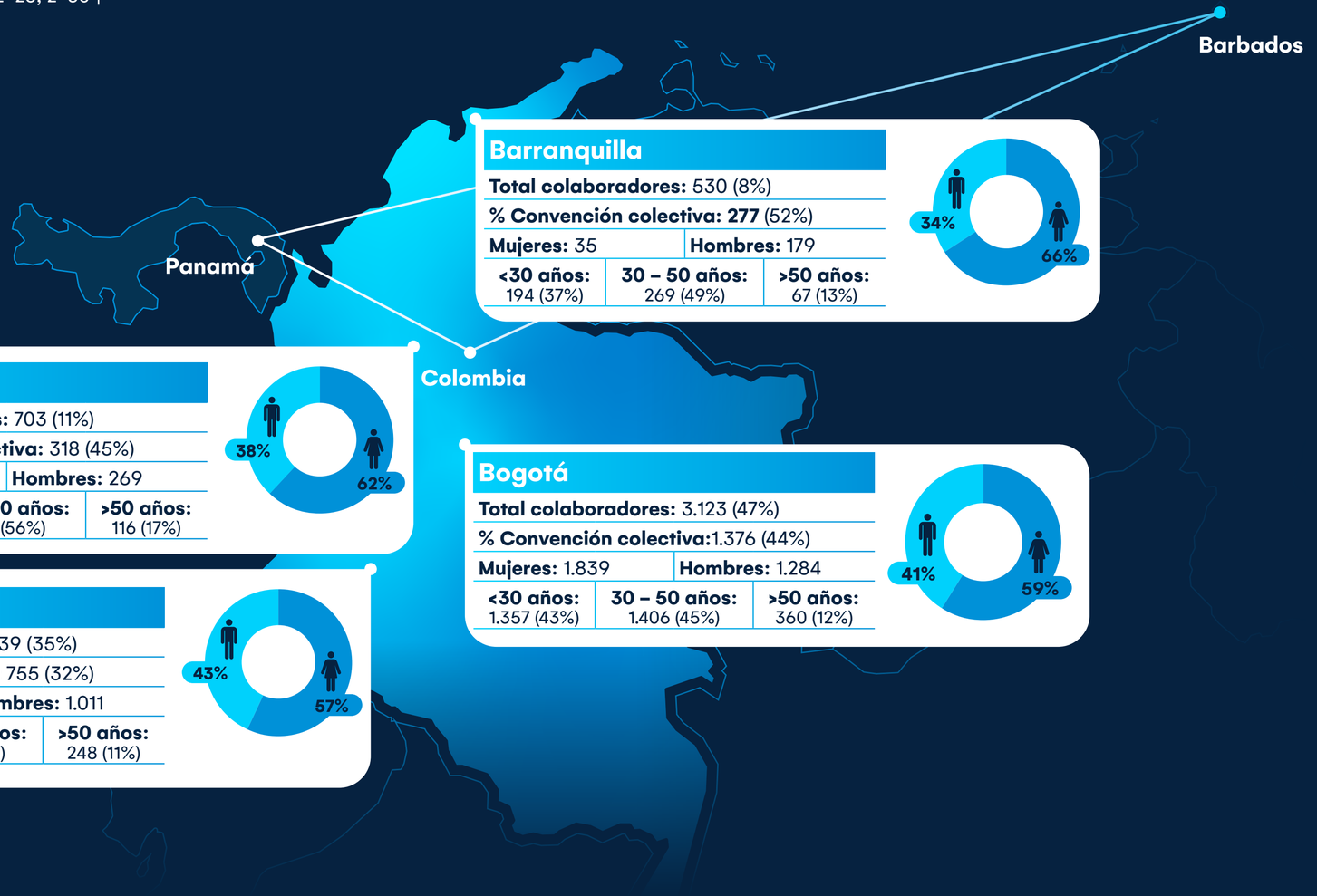
En el frente de Transformación Digital de Empresas, desarrolló el primer flujo de vinculación digital para Fondos de Inversión Colectiva para Personas Jurídicas (abarcando Empresas 1, Empresas 2, Corporativo, Institucional y Gobierno), lo que permitió alcanzar un AUM de 93.500 millones de pesos en 371 clientes vinculados, logrando que el 54% de los clientes en diciembre fueran vinculados digitalmente, reduciendo los tiempos de vinculación en más del 80% y finalizando el proceso de inversión en un lapso entre 4 horas y un día hábil. Entre los reconocimientos obtenidos se destacan su posición en el Top 50 de las empresas más innovadoras en Colombia según la revista ANDI, dos FIC galardonados en los Premios Prixtar, el sello de buenas prácticas en innovación otorgado por la CCB e ICONTEC, y un galardón en la categoría de Competitividad en los Premios Círculo de Afiliados de la CCB. Sus metas incluyen fortalecer el posicionamiento de los FIC, consolidarse como empresa BIC, afianzar la sinergia comercial y operativa con Banco de Occidente, continuar el fortalecimiento del ambiente laboral y mantener su posición en el top de las empresas más innovadoras en Colombia, con objetivos financieros que buscan alcanzar $40 mil millones en utilidad y $179 mil millones en ingresos core, crecer en 36 pb. en el share de comisiones fiduciarias y 24 pb. en comisiones de fondos, reducir los indicadores de eficiencia (por debajo del 70%) y el gasto de riesgo operacional (por debajo del 1,5% en el core), y mantener un NPS superior al 70% junto a un ambiente laboral sobresaliente.

> **Entre los reconocimientos obtenidos se destacan su posición en el Top 50 de las empresas más innovadoras en Colombia según la revista ANDI, y dos FIC galardonados en los Premios Prixtar**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. FIDUCIARIA

Presencial Nacional e Internacional

| GRI 2-1; 2-7; 2-8; 2-9; 2-23; 2-30 |



Barranquilla

Total colaboradores: 530 (8%)

% Convención colectiva: 277 (52%)

Mujeres: 35	**Hombres:** 179

<30 años: 194 (37%)	**30 – 50 años:** 269 (49%)	**>50 años:** 67 (13%)

Medellín

Total colaboradores: 703 (11%)

% Convención colectiva: 318 (45%)

Mujeres: 434	**Hombres:** 269

<30 años: 196 (28%)	**30 – 50 años:** 391 (56%)	**>50 años:** 116 (17%)

Bogotá

Total colaboradores: 3.123 (47%)

% Convención colectiva:1.376 (44%)

Mujeres: 1.839	**Hombres:** 1.284

<30 años: 1.357 (43%)	**30 – 50 años:** 1.406 (45%)	**>50 años:** 360 (12%)

Cali

Total colaboradores: 2.339 (35%)

% Convención colectiva: 755 (32%)

Mujeres: 1.328	**Hombres:** 1.011

<30 años: 920 (39%)	**30 – 50 años:** 1.171 (50%)	**>50 años:** 248 (11%)

Practicantes	Mujeres	Hombres	Total
Bogotá	94 65%	50 35%	144 44%
Cali	52 55%	43 45%	95 29%
Medellín	15 56%	12 44%	27 8%
Barranquilla	44 75%	15 25%	59 18%
Total BdO	205 63%	120 37%	325 100%

Filial	Colaboradores
Banco Occidente de Panamá	60
Fiduciaria de Occidente	614
Occidental Bank Barbados	3
Nexa BPO	7.459

Total BdO	
Mujeres	3.952 (59%)
Hombres	2.743 (41%)
<30 años	2.667 (40%)
30 – 50 años	3.237 (48%)
>50 años	791 (12%)
% Convención Colectiva	2.726 (41%)
Total colaboradores	**6.995 (100%)**

* De nuestros 6.695 colaboradores, 6.197 están vinculados mediante un contrato a término indefinido, mientras que 498 tienen un contrato a término fijo.
* Representación sindical que ha mantenido una tendencia estable, con variaciones derivadas por desafiliaciones graduales.
El total de los colaboradores temporales y tercerizados es de 2.224.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Reputación y Reconocimientos

ODS 13.1; 17.5

Nuestra participación en diversas iniciativas globales y certificaciones refleja nuestro compromiso con los más altos estándares. Gracias a nuestro compromiso en 2024 hemos logrado importantes certificaciones, adhesiones y reconocimientos que reflejan nuestro impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Certificaciones y Adhesiones Clave:

- Fuimos **por segundo año consecutivo el mejor lugar para trabajar en Colombia,** como también el mejor lugar para trabajar para las mujeres y el mejor banco para trabajar en Latinoamérica en la categoría empresas grandes.
- **Alcanzamos la certificación Carbono Neutro**, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la acción climática al medir, reducir y compensar nuestra huella de carbono.
- Obtuvimos la **recertificación en Friendly Biz por parte de la Cámara de la Diversidad,** reflejando nuestro compromiso con la equidad de género y la inclusión social.
- **Nos adherimos a Finance for Biodiversity Foundation,** reafirmando nuestro compromiso con la biodiversidad.
- **Seguimos impulsando finanzas responsables y sostenibles gracias a nuestra adhesión a Pacto Global de las Naciones Unidas**, UNEP-FI y Protocolo Verde de AsoBancaria.

Reconocimientos en Sostenibilidad y Buenas Prácticas:

- **Conservamos, por vigésimo séptimo año consecutivo, la calificación de triple AAA,** la más alta calidad crediticia para nuestra deuda a largo plazo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

- Contamos con la **calificación BRC1+, que representa la más alta certeza de pago** para nuestra deuda a corto plazo, otorgada por BRC Standard & Poor's.
- Mantenemos **la más alta calificación a escala nacional para la deuda a largo plazo** (AAA en Colombia) con perspectiva Estable, y para la deuda a corto plazo (F1+ en Colombia) según la Calificadora Fitch Ratings.
- Según la actualización en la calificación otorgada por Fitch Ratings, **conservamos la calificación de Largo Plazo en BB+ y la de Corto Plazo en B,** basándonos en la calidad de nuestros activos, nuestro modelo de negocio y la sostenibilidad de nuestras métricas de rentabilidad y capital.
- Llevamos a cabo la **XVI versión de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul,** esta vez en el marco de la COP 16 en Cali, destacando nuestro liderazgo en iniciativas ambientales y reconociendo a 14 iniciativas ambientales lideradas por fundaciones, ONGs, organizaciones de base, empresas de todos los tamaños y la academia.
- En nuestra segunda medición frente al Dow Jones Sustainability Index, **aumentamos nuestro puntaje y nos ubicamos en el percentil 79%,** consolidándonos como un referente en sostenibilidad dentro del sector financiero.
- Fuimos reconocidos por la Cámara de Comercio de Bogotá como **una empresa con prácticas ejemplares en sostenibilidad** por nuestra tarjeta 89% crédito UNICEF.
- Fuimos **ganadores en los premios Portafolio edición 30,** en la categoría de "Gestión de Recurso Humano" – Organizaciones que sobresalen por la búsqueda de bienestar de sus colaboradores.
- Recibimos la **distinción de Sello Verde de Verdad** que certifica nuestro compromiso ambiental.
- Obtuvimos el **2° puesto en el ranking Reputacional Punto Cardinal** del sector bancario y financiero en Colombia.
- **Ingresamos al top 100 del ranking de reputación** de Merco.
- Alcanzamos el **5° lugar en el ranking de las marcas más valiosas de Colombia** de Brandvalorum, dentro del rango de USD $500 millones a $1.000 millones.
- **Recibimos el Premio Nacional a la Excelencia en Innovación y Gestión** (PNEIG).
- **Creamos nuestro proyecto de Debida Diligencia en Derechos Humanos,** reafirmando nuestro compromiso con la gestión responsable y el respeto por las comunidades.
- **Más de 309.000 clientes usan nuestros canales digitales** (Portal Bancario y Banca Móvil), con un crecimiento del +18,8%.
- **Implementamos la Billetera Google con MasterCard** en Tarjeta de Crédito, ampliando las opciones de pago digital.
- **Nació AZUL,** nuestra inteligencia artificial generativa interna, diseñada para optimizar procesos y mejorar la eficiencia en nuestras operaciones. Con esta innovación, fortalecemos la agilidad y precisión de nuestros servicios, impactando de manera positiva la experiencia de nuestros clientes.
- **Apoyamos eventos que fortalecen la identidad y el talento local,** participando en ferias y festivales icónicos como la Feria de Manizales, Feria de las Flores, Carnaval de Barranquilla y la Feria de Cali, espacios donde promovemos el desarrollo regional y la cercanía con nuestros clientes.
- **Estuvimos presentes en eventos clave** como el Camp de Asobancaria, Circo del Sol y carreras deportivas en Cali, Popayán, Buga, Buenaventura, Barranquilla, Eje Cafetero y Bucaramanga, fomentando hábitos de vida saludable y la conexión con nuestras comunidades.
- **Realizamos nuestro foro motivacional** con Rigo en Medellín, conectando con nuestros clientes y aliados a través del deporte y la resiliencia, valores que nos identifican como banco.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA

Modelo Negocio

Nuestro modelo se sustenta en dos pilares fundamentales: la **Banca de Empresas** y la **Banca de Personas**, cada uno con propuestas y soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes, contribuyendo a impulsar negocios sostenibles y experiencias financieras de alta calidad.

Banca empresas:

Nos enfocamos en ofrecer soluciones financieras especializadas para gobiernos, corporativos grandes, corporativos medianos, instituciones y emprendedores, entre otros. Para ello, hemos implementado mejoras que optimizan la eficiencia y elevan la satisfacción de nuestros clientes:

Clan Transacciones:

- Lanzamos el QR interoperable como medio de pago, facilitando pagos inmediatos e impulsando la interoperabilidad.
- Implementamos nuevos medios de pago en la pasarela GOU, como el Botón AVAL y la Corresponsalía Bancaria, que mejoran la eficiencia en costos transaccionales y amplían nuestra capilaridad de recaudo.
- Rediseñamos el portal Aval Pay Center para ofrecer una experiencia más renovada e intuitiva a nuestros clientes y usuarios.
- Establecimos una conexión directa para el procesamiento con MasterCard Adquirencia, lo que nos permite operar con mayor rapidez y activar nuevas tecnologías y soluciones.
- Lanzamos la Tarjeta de Crédito CarroYa, que ofrece una solución de pago empresarial para peajes electrónicos.
- Automatizamos pagos a través del canal H2H, incrementando las transacciones de pagos a terceros en un 14%.
- Aumentamos nuestra cobertura de corresponsalía a más de 8.000 puntos de atención en todo el territorio.

Clan Préstamos:

- Fuimos reconocidos por Findeter como aliados estratégicos en el impulso al desarrollo del sector de agua potable y saneamiento básico.
- Creamos una línea de negocio sostenible en todas nuestras modalidades de crédito para empresas, con la ejecución de alrededor de 6.000 operaciones sostenibles.
- Habilitamos la plataforma Supply Factor para la autogestión de clientes en todas las modalidades de Unidirect, generando desembolsos por $1.4B COP.
- En el ámbito de moneda extranjera, logramos estabilizar BankTrade y habilitamos el flujo de recursos mediante ATH para realizar giros.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. PANAMÁ

Banca personas:

En este segmento, trabajamos para ampliar la cobertura de productos y mejorar la experiencia digital, alcanzando tanto a clientes actuales como a nuevos usuarios. Entre nuestras iniciativas destacan:

Créditos de Vivienda:

- Ampliamos la cobertura de clientes, permitiendo solicitudes conjuntas y aprobaciones en UVR y desarrollamos un nuevo flujo de autogestión para aliados externos y habilitamos un simulador de vivienda por WhatsApp.

Créditos de vehículos:

- Incluimos a clientes independientes y habilitamos la financiación para marcas chinas e indias y mejoramos los procesos de vinculación y legalización utilizando la metodología de papel café e implementamos un simulador de vehículos por WhatsApp.

Innovación Digital:

- Lanzamos nuestra Tarjeta de Crédito 100% Digital Occiflex, con disposición inmediata en banca móvil para su uso.
- Incorporamos las tarjetas de Crédito Mastercard en la Billetera de Google, eliminando la necesidad de una tarjeta física para realizar pagos, a través de dispositivos Android con funcionalidad NFC.
- Nuestra Tarjeta de Crédito Digital fue reconocida en la séptima versión de premios a las buenas prácticas de Desarrollo Sostenible, destacándose por su innovación, impacto y pertinencia en el territorio.
- Con 18.100 plásticos activos de nuestra Tarjeta UNICEF, hemos donado más de $2.220 millones de pesos en los últimos tres años mediante el convenio que tenemos con nuestro aliado, contribuyendo a que comunidades en La Guajira tengan acceso a agua potable, saneamiento y mejores prácticas de higiene.
- Implementamos el sistema Touch Card en nuestras tarjetas de Crédito y Débito, permitiendo a las personas con discapacidad visual identificarlas fácilmente mediante el tacto. Esta innovación fue galardonada con el Oro en los Premios a los Innovadores Financieros de las Américas de Fintech Américas, en la categoría de Experiencia al Cliente.

Este modelo de negocio integral nos permite atender de manera diferenciada y especializada tanto a las organizaciones como a las personas, apostando siempre por la innovación, la eficiencia operativa y la sostenibilidad en cada una de nuestras propuestas.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA BANCO DE OCCIDENTE S.A. COLOMBIA