



Gobernanza

Sólida y Liderazgo Ético





ODS 17.5

Nuestro gobierno corporativo es fundamental para asegurar una gestión responsable, transparente y alineada con los más altos estándares nacionales e internacionales. En 2024, seguimos consolidando nuestra estructura de gobernanza con un enfoque ético y sostenible, implementando nuevas medidas como la creación de un Comité de Sostenibilidad que supervisa nuestras prácticas ASG. Además, reforzamos la transparencia mediante la publicación de informes anuales de impacto y la implementación de auditorías externas independientes. Con estas acciones garantizamos la protección de los derechos de nuestros accionistas, inversionistas, colaboradores, comunidades locales y demás grupos de interés, reafirmando nuestro compromiso con un modelo inclusivo y responsable.

En este capítulo presentamos las prácticas, políticas y acciones implementadas en el ámbito del gobierno corporativo, así como los resultados obtenidos, en coherencia con los principios de transparencia,

integridad y responsabilidad que guían nuestra gestión. A través de este enfoque, buscamos fortalecer nuestra posición como una entidad financiera sólida, comprometida con el desarrollo económico y social del país, al mismo tiempo que generamos valor sostenible a largo plazo.

En el 2024 realizamos el reporte del Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2023, el cual busca reflejar cómo por medio de la implementación de las 148 recomendaciones del “Código País” aseguramos la transparencia, la ética y la rendición de cuentas en las empresas, en el Banco logramos una tasa de adopción del 87,3% (implementación de 130 recomendaciones) lo que evidencia nuestro compromiso con las mejores prácticas en gobernanza, esto no solo mejora la confianza de los inversionistas y otros grupos de interés, sino que también promueve una cultura organizacional sólida y responsable.

Nuestro gobierno corporativo es fundamental para asegurar una gestión responsable, transparente y alineada con los más altos estándares nacionales e internacionales.



Estructura de Gobierno Corporativo

| GRI 2-9 |

Asamblea General de accionistas

Nuestra estructura accionaria está compuesta por las siguientes entidades:

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

NIT	Razón social	No. acciones ordinarias	% Part.
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%



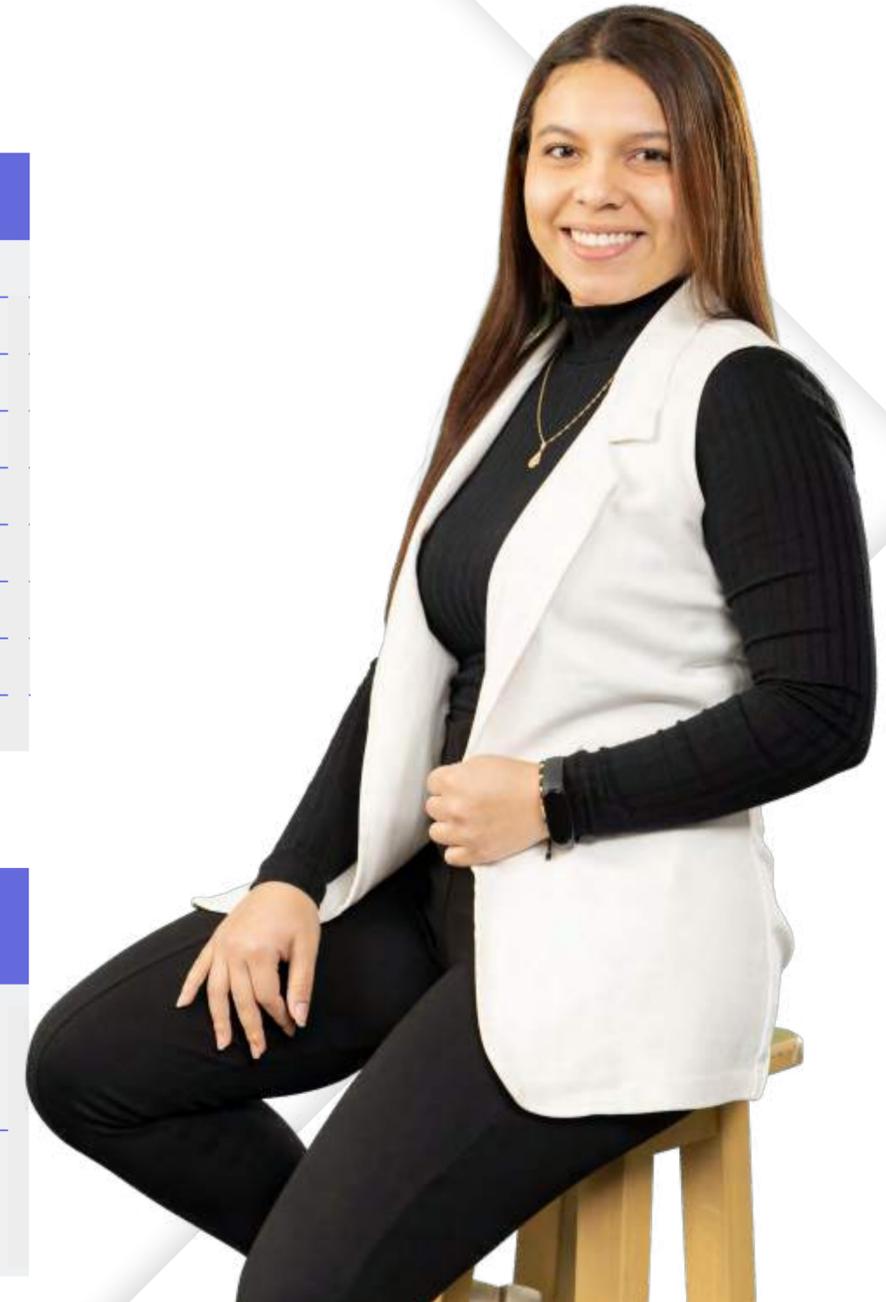
Información de las acciones de las cuales son propietarios los miembros de la Junta Directiva.

Acciones a título personal:

Nombre	Accionista	Cantidad de acciones	% de participación
Ivan Felipe Mejía Cabal ^[1]	Si	9.363.231	6.00%
Felipe Ayerbe Muñoz ^[2]	Si	31.509	0.02%
Ricardo Villaveces Pardo	Si	456	0.0002%
Jose Carlos Santander	No	-	-
Mauricio Gutierrez Vergara	Si	259	0.0001661%
Mauricio Irragori Rizo	No	-	-
Eduardo Herrera Botta	No	-	-
Eduardo Duque Suarez	No	-	-
Maria Fernanda Mejía de Juri	No	-	-

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 Mejía	2.721.725	1.7458178%
J.V Ayerbe SAS	Felipe Ayerbe Muñoz	8.303	0.0053259%



[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%



Durante el evento, se proporcionó a los accionistas toda la información necesaria para la toma de decisiones

Contamos con dos accionistas significativos que son Grupo Aval Acciones y Valores S.A. e Inversiones Escorial S.A. Las dos compañías hacen parte de la Situación de Grupo Empresarial que se configuró el 31 de diciembre de 2018, cuyo controlante es Luis Carlos Sarmiento Angulo, en su calidad persona natural, en la medida que se determinó la existencia de unidad, propósito y dirección, pues todas ellas responden a sus directrices y desarrollan su respectivo objeto social en función de objetivos comunes.

Realizamos la Asamblea de Accionistas el 20 de marzo de 2024 de manera presencial en el domicilio social del Banco, ubicado en Cali (Colombia). La reunión se llevó a cabo conforme a las disposiciones normativas aplicables, así como a los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas y demás normativas internas del Banco. Durante el evento, se proporcionó a los accionistas toda la información necesaria para la toma de decisiones. Tanto nuestra Presidencia como La Asamblea contó con una participación de 148.745.581 acciones representadas sobre un total de 155.899.719 suscritas y pagadas, es decir, el porcentaje de participación fue de un 95,41%.

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 presidente anterior Dr. Cesar Prado Villegas y se exaltó el trabajo adelantado por el presidente actual Dr. Gerardo Silva en los meses que llevaba en la Presidencia, así mismo mencionaron que sentían orgullo que el Banco estuviera gestionando temas ESG y de sostenibilidad, acciones que le permitirán al Banco posicionarse y hacer más rentable su presencia frente a los inversionistas.

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.

Con respecto a la revisoría fiscal en el 2024 se contó con la firma KPMG S.A.S para lo cual la Asamblea aprobó honorarios por un valor de \$3.618 MM.

Por último, durante el año 2024, 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 |

Durante el periodo de enero a marzo de 2024, la Junta Directiva estuvo compuesta por cinco (05) miembros principales y cinco (05) suplentes. En la Asamblea General de Accionistas, aprobamos una reforma estatutaria que modificó la estructura de la Junta, dejándola conformada para el periodo de marzo de 2024 a marzo de 2025 por nueve (09) miembros, sin suplentes. Según lo establecido en los Estatutos Sociales, el quórum deliberatorio se conforma con la presencia de la mayoría de los Directores.

En el Banco contamos con tres comités de Apoyo de la Junta Directiva:

→ **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.

Está compuesto por tres (3) miembros de la Junta Directiva quienes cuentan con experiencia, y conocen, entre otros, de temas contables, financieros y otras materias asociadas a las funciones asignadas al Comité de Auditoría y son independientes. Durante el periodo objeto del informe se realizaron nueve (09) sesiones de las cuales siete (07) ordinarias y dos (02) extraordinarias.

→ **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.

Está compuesto por once (11) miembros, de los cuales nueve (9) son miembros de junta directiva, por lo menos uno de ellos independiente, los otros dos (2) miembros son el Presidente y el Vicepresidente de Riesgo y Cobranza del

Banco. Durante el 2024 se realizaron tres (03) sesiones ordinarias.

→ **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.

Este comité cuenta con una periodicidad trimestral y está compuesto por cinco (5) miembros designados

por la Junta Directiva, de los cuales tres (3) son miembros de Junta Directiva, en su mayoría independientes, los otros dos (2) son el Presidente del Banco y el Vicepresidente Jurídico con sus suplentes Vicepresidente de Empresas y y Vicepresidente de Talento Humano y Administrativo, respectivamente. De este comité se realizaron tres (03) sesiones ordinarias.

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.



Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

| GRI 2-10 |

El proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se desarrolló conforme a lo estipulado en los Estatutos Sociales, llevándose a cabo durante la Asamblea General de Accionistas del 20 de marzo de 2024. En dicha Asamblea, se aplicó el sistema del cociente electoral, el cual consiste en dividir el número de votos obtenidos por cada candidatura entre el total de escaños disponibles en la circunscripción, un mecanismo clave para la asignación proporcional de escaños. Para el período estatutario comprendido entre marzo de 2024 y 2025, la Junta Directiva fue conformada de acuerdo con la plancha presentada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A., de la cual siete (07) renglones tienen el carácter de independientes, asegurando así una adecuada representación y balance dentro del órgano directivo.

Posteriormente, se adelantaron los trámites legales de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales fueron debidamente aprobados. Este proceso, realizado con total transparencia, refuerza la confiabilidad en las decisiones adoptadas y asegura que la estructura de gobernanza se alinee con las normativas del país, brindando a nuestros

accionistas e inversionistas la certeza de que estamos comprometidos con las mejores prácticas y el cumplimiento de la legislación vigente.

A continuación, describimos la composición de la Junta Directiva, con la fecha de la primera y designación y el tipo de director:

Enero — Marzo 2024

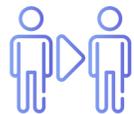
Principales		Año de designación	Tipo
1	José Carlos Santander Palacios	2019	Patrimonial
2	Ricardo Villaveces Pardo	1991	Independiente
3	Iván Felipe Mejía Cabal	1996	Independiente
4	Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Independiente
5	Liliana Bonilla Otoyá	1999	Independiente

Suplentes		Año de designación	Tipo
1	Mauricio Gutiérrez Vergara	2008	Patrimonial
2	Adolfo Varela González	2012	Independiente
3	Eduardo Herrera Botta	2015	Independiente
4	Gilberto Saa Navia	1999	Independiente
5	Mauricio Iragorri Rizo	2014	Independiente

Marzo 2024 — Marzo 2025

	Principales	Año de designación	Tipo
1	José Carlos Santander Palacios	2019	Patrimonial
2	Ricardo Villaveces Pardo	1991	Independiente
3	Iván Felipe Mejía Cabal	1996	Independiente
4	Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Independiente
5	Mauricio Gutiérrez Vergara	2008	Independiente
6	Eduardo Herrera Botta	2015	Independiente
7	Mauricio Iragorri Rizo	2014	Independiente
8	Eduardo Duque Suárez	2024	Patrimonial
9	María Fernanda Mejía de Juri	2024	Independiente





Cambios en la Junta Directiva durante el Ejercicio

| GRI 2-10 |

En la Asamblea General de Accionistas celebrada el 20 de marzo de 2024, teniendo en cuenta la plancha presentada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Se eligió con el voto favorable del 94,40% del capital social a la siguiente Junta Directiva para el periodo 1 de abril 2024– 31 de marzo 2025:

Junta Directiva 2024 – 2025
José Carlos Santander Palacios
Ricardo Villaveces Pardo *
Iván Felipe Mejía Cabal *
Felipe Ayerbe Muñoz *
Mauricio Gutiérrez Vergara *
Eduardo Herrera Botta *
Mauricio Iragorri Rizo *
Eduardo Duque Suárez
María Fernanda Mejía Castro *

* Miembro Independiente

Cumplimos con criterios claros y transparentes para la designación y selección de los miembros de su máxima autoridad de gobierno, asegurando que el

proceso considere diversos aspectos relevantes para el desarrollo de la organización. De acuerdo con el artículo 28 de los estatutos del banco, corresponde a la Asamblea de Accionistas nombrar y remover libremente a los miembros de la Junta Directiva, aceptar sus renunciaciones y llenar las vacantes. Este proceso se lleva a cabo tras una revisión exhaustiva por parte del Comité de Nombramientos, Retribuciones y de Gobierno Corporativo, quien evalúa la idoneidad de los candidatos y la calificación de independencia de los mismos. La Junta Directiva, o los accionistas directamente, presentan las propuestas a la Asamblea General de Accionistas, asegurando que se tomen en cuenta aspectos fundamentales como las opiniones de los grupos de interés, la diversidad, la independencia y las competencias necesarias para abordar los impactos del Banco.

Criterio de independencia

Los miembros de junta o postulantes deben declarar que no son:

- Empleado o directivo del Banco o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, y que no he tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a esta designación.
- Accionista que directamente o en virtud de convenio dirigió, orientó o controló la mayoría de los derechos de voto del Banco o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

- Socio o empleado de asociaciones o sociedades que prestan servicios de asesoría o consultoría al Banco o de 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.
- Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del Banco (Se consideran donativos importantes aquellos que representen más de veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución)
- Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal del Banco.
- Persona que reciba del Banco 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.

Cumplimos con criterios claros y transparentes para la designación y selección de los miembros de su máxima autoridad de gobierno





Hojas de Vida de los miembros de la Junta Directiva Periodo estatutario marzo 2024 a marzo 2025.

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

*Porcentaje desde su posesión como miembro de junta ante la Superintendencia Financiera



José Carlos Santander Palacios

Edad: 78 años
Miembro principal
Economista de la Universidad América.
Miembro Principal en la Junta Directiva del Banco de Occidente desde marzo de 2019. Anteriormente perteneció a las Juntas Directivas de la Fiduciaria de Occidente, Corficolombiana, Leasing de Occidente, entre otras.
Certificado de Formación de Directores ESG otorgado por la IFC
→ Institución Educativa: Banco del comercio —Chase Manhattan Bank
→ Nombre de Carrera o estudio: Análisis financiero y técnica Bancaria
→ Afinidad Estudio: Ciencias financieras
96% asistencia a las sesiones



Ricardo Villaveces Pardo

Edad: 75 años
Miembro principal
Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes.
Desde el año 1.991 pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente, y adicionalmente, pertenece a la Junta Directiva de: Global Seguros de Vida S.A., Fiduciaria Renta 4-Global S.A., Identidad Digital S.A.S, Fedesarrollo y Colfuturo.
→ Nombre de Carrera o estudio: Ciberseguridad y privacidad para empresas
→ Conocimientos en: Sostenibilidad y Ciberseguridad.
96% asistencia a las sesiones



Iván Felipe Mejía Cabal

Edad: 77 años
Presidente de la Junta directiva
Miembro principal
Empresario.
Pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 1996 y a las Juntas de: Ingenio Providencia, Cámara de Comercio de Palmira y de Industrias de Envases.
83% asistencia a las sesiones



Felipe Ayerbe Muñoz

Edad: 74 años
Miembro principal
Abogado de la Universidad de los Andes, con Especializaciones en Derecho Comercial de la Universidad Nacional de Colombia y de Derecho Comparado en la New York University.
Pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde 1993 y a las Juntas de: Plásticos Flexibles, Productos Coldecom y Almacenes Éxito
96% asistencia a las sesiones



Mauricio Gutiérrez Vergara

Edad: 66 años
Miembro principal
Economista de la Universidad América.

Médico de la Universidad Javeriana de Bogotá, con Especializaciones en Arthroscopic Surgery de la New York University, Ortopedia y Traumatología de la Universidad Javeriana y ha realizado estudios de Coaching Personalizados, banca de Inversión y Dirección de Empresas. Es Miembro del Comité Financiero, del Comité de Crédito y pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 2008. En la actualidad pertenece a las Juntas Directivas de la Sociedad Colombiana de Cirugía Ortopedia y Traumatología Scott, de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia de Rodilla, de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia; Rodilla y Deporte, y es miembro del Comité Financiero del Centro Médico Imbanaco y de Promédico. Certificado de Formación de Directores ESG otorgado por la IFC
→ Institución Educativa: Universidad Javeriana
→ Nombre de Carrera o estudio: Coaching Personalizado Banca de Inversión y Dirección Empresas
→ Conocimientos en: Banca
100% asistencia a las sesiones



Eduardo Herrera Botta

Edad: 67 años
Miembro principal
Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, con Máster en Administración y Finanzas y Especialización en Mercadeo de la EAFIT Medellín.
En la actualidad, pertenece a las Juntas Directivas de: Grupo Fanalca, Alianza Fiduciaria, Imecauca, Zona Franca Palmaseca, Ciudad Limpia, RF Comunicaciones y ANDI. Miembro de la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el 10 de diciembre 2015 y en la actualidad se desempeña como Presidente de SUPERTEX S.A.
→ Conocimientos en: Comercio exterior
87% asistencia a las sesiones



Mauricio Iragorri Rizo

Edad: 58 años
Miembro principal
Ingeniero Industrial de la Universidad de Georgia, Ceo's Management Program de Kellogg School Of Management. Se ha desempeñado como Ingeniero de Fábrica, Jefe de Costos, Subgerente de Operaciones, Gerente Comercial y hoy en día, Gerente General de Mayagüez S.A.

Pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente en Calidad de Miembro Suplente desde el 18 de junio de 2014
Certificado de Formación de Directores ESG otorgado por la IFC.
→ Institución Educativa: Kellogg school of management
→ Nombre de Carrera o estudio: CEO'S Management program
91% asistencia a las sesiones



Eduardo Duque Suárez

Edad: 59 años
Miembro principal
Economista de la Universidad de los Andes con más de 27 años de experiencia en entidades del sector financiero en torno a supervisión de riesgo, adopción de los principios de Basilea III, transacciones episódicas complejas y transformacionales en banca corporativa y de consumo, finanzas corporativas y banca de inversión en los mercados de Latinoamérica. Actualmente es el Vicepresidente Corporativo de Riesgos de Grupo AVAL Acciones y Valores S.A.
100% asistencia a las sesiones



Maria Fernanda Mejía de Juri

Edad: 65 años
Miembro principal
Contadora Pública de la Pontificia Universidad Javeriana con Formación en Auditoría Externa, Sistemas de Gestión certificados, Gobierno Corporativo, Responsabilidad Social Empresarial y Empresas de Familia. Cuenta con amplia experiencia administrativa y comercial. Actualmente se desempeña como presidente de la Junta Directiva de la Fundación Casa de Colombia, Líder de la Asociación de Damas Consulares de Cali, miembro de Comité Financiero del Instituto Tobías Emmanuel, miembro del Comité Financiero de la Fundación Casa de Colombia y miembro del Comité de Tesorería del Liceo de La Amistad.
→ Institución Educativa: Programa Colombia Capital
→ Nombre de Carrera o estudio: Emisión de Bonos y Mecanismos de Información del Mercado de Valores
→ Institución Educativa: Ernst & Young
→ Nombre de Carrera o estudio: Precios de Transferencia
100% asistencia a las sesiones*
*Porcentaje desde su posesión como miembro de junta ante la Superintendencia financiera

Miembros de la administración de la matriz que también ocupan puestos en las Juntas Directivas de las empresas subordinadas o en cargos ejecutivos dentro de estas

| GRI 2-11 |

En la siguiente tabla se relacionan los administradores del Banco que hacen parte de la Junta Directiva de la matriz y las Filiales del Banco de Occidente

Nombre	Cargo que ocupa en el Banco	Entidades en las que ocupa el cargo de Director
Douglas Berrío Zapata	Vicepresidente Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A → Director en Occidental Bank Barbados Ltd. → Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A → Miembro Suplente Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.
Mauricio Maldonado Umaña	Vicepresidente Financiero y de Estrategia	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A. → Director en Occidental Bank Barbados Ltd. → Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A → Miembro Principal Ventas y Servicios S.A. → Miembro Junta Directiva de A TODA HORA S.A. (hasta septiembre 2024)
Ivan Mauricio Ricardo Arias	Vicepresidente de Empresas	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A.
Johnny Leyton Fernández	Vicepresidente de Riesgo y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Fiduciaria de Occidente S.A. A la fecha de presentación del presente informe, Jonny Leyton se retiró del Banco como se indica en el literal r.
Pedro Luis Villegas	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Fiduciaria de Occidente S.A. → Miembro Suplente Ventas y Servicios S.A.
Juan José Lalinde Suárez	Vicepresidente Banca Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Fiduciaria de Occidente S.A.
Eduardo Alfonso Correa	Vicepresidente de Talento Humano y Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal Ventas y Servicios S.A.
Julián Sinisterra Reyes	Vicepresidente Comercial Personas	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Ventas y Servicios S.A. → Miembro Suplente Fiduciaria de Occidente → Consejo de Administración de Credencial → Miembro Principal Banco de Occidente (Panamá)
Alejandro Cardeñosa Monroy	Gerente Jurídico de Personas	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Suplente Ventas y Servicios S.A.
José Carlos Santander	N/A	<ul style="list-style-type: none"> → Miembro Principal de Junta Directiva de Banco de Occidente → Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A.

Por otra parte, los miembros de la Junta Directiva del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., no integran las Juntas Directivas de las filiales del Banco de Occidente ni tampoco ocupan un cargo directivo en alguna de ellas.



Funciones de la Junta directiva

GRI 2-12; GRI 2-14

Nuestra Junta Directiva se reúne quincenalmente, y durante el período cubierto en este reporte, se aprobaron políticas, lineamientos y decisiones relacionadas con el impacto social, económico y ambiental de las operaciones del Banco hacia nuestros grupos de interés

Dentro de las funciones de la Junta Directiva se encuentra el presentar a la Asamblea General de Accionistas, junto con la alta gerencia del Banco 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 situación general de la entidad, dentro del cual se encuentra un capítulo de sostenibilidad con la información aquí reportada.

Durante el 2024 se llevaron a cabo todas las sesiones ordinarias programadas para el año, y 4 sesiones adicionales que se realizaron de manera extraordinaria.

El funcionamiento de nuestra Junta está enmarcado en el: [Reglamento de la Junta Directiva](#)

Entre las decisiones más destacadas tomadas en el 2024, incluimos:

- ✓ Línea de Crédito Sostenible otorgada por Citibank al Banco, por USD50 Millones. Esta línea sostenible con foco social tiene como objetivo apoyar el Crecimiento y Desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas en Colombia — PYMES.
- ✓ Aprobación de donación por un valor de \$300.000.000 para Propacífico, cuyo propósito es apoyar el desarrollo de los programas de la iniciativa Compromiso Valle: seguridad alimentaria, transformación proyectos de vida, empleabilidad, liderazgo sólido y emprendimiento.
- ✓ Aprobación de donación por un valor de \$20.000.000 a la organización Tecnocentro Somos Pacífico, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de 50 personas mayores, a través de prácticas artísticas que preserven su identidad cultural, el desarrollo de habilidades y el fortalecimiento de sus medios de vida, para quienes viven en sectores vulnerables del Oriente de Cali.
- ✓ Homologación de atribuciones a la Gerencia de Recursos Administrativos para poder dar de baja y la destrucción de activos restituidos y daciones en pago por disposición final, o cuando no se esperen tener beneficios

Literal r. Cambios en la Estructura del Banco y Miembros de Alta Gerencia
La Junta Directiva en sesión del 23 de agosto del 2024 aceptó la renuncia de Johnny Leyton Fernández por motivo de su jubilación y nombró en su reemplazo a Fabián Mauricio Arias como vicepresidente de Riesgo y Cobranzas.



La Junta aprobó la estrategia inicial de uso de recursos presentada por la Tesorería: consisten en convertir a pesos los recursos obtenidos en la colocación del bono y hacer la respectiva cobertura una vez se traigan los dólares.

económicos futuros, para no tener que requerir de presentación a la Junta Directiva.

- ✓ Autorización para la emisión de los bonos subordinados hasta por un monto de doscientos millones de dólares de los Estados Unidos de América con mecanismo de absorción de pérdidas bajo la regulación del Estado de Nueva York EEUU y con la intención de cómputo en el patrimonio adicional del Banco.
- ✓ Bonos subordinados — uso de recursos: La Junta aprobó la estrategia inicial de uso de recursos presentada por la tesorería consisten en convertir a pesos los recursos obtenidos en la colocación del bono y hacer la respectiva cobertura una vez se traigan los dólares.
- ✓ Aprobamos la Actualización Estatuto de la Auditoría Interna, Reglamento del Comité de Auditoría de Junta Directiva, MAN-APY-252 Metodología y Aseguramiento de los procesos de Auditoría.
- ✓ Aprobamos los cupos CAMEL para Bancos Nacional, Compañías de Financiamiento, Corporaciones Nacionales Financieras e Instituciones Oficiales Especiales con una vigencia a corte de seis meses.

- ✓ Aprobamos las modificaciones al Código de Ética y Conducta, de las que destacamos:
 - ✓ Actualización de conceptos en el contenido del documento.
 - ✓ Actualización de los Principios Éticos, en línea con los principios contenidos en el Código de Ética y Conducta del Grupo Aval.
 - ✓ Inclusión del concepto de Riesgo de Conducta.
- ✓ Aprobación Política de Pensionados Banco de Occidente, frente a la cual se destacan los siguientes puntos:
 - ✓ Acompañamiento a colaboradores en la etapa previa al cumplimiento de los requisitos legales para acceder al reconocimiento de pensión de vejez.
 - ✓ Reglas aplicables a colaboradores cuando se cumplan los requisitos de pensión.
 - ✓ Excepciones aplicables a colaboradores de dirección, confianza y manejo.

Alta Gerencia

| GRI 2-13 |

La Alta Gerencia es responsable de la administración de nuestro Banco, liderando la implementación de la estrategia corporativa y las prácticas de sostenibilidad que generan valor tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Asimismo, rinde cuentas a la Junta Directiva y, en conjunto con esta, a la Asamblea General de Accionistas sobre los avances y resultados alcanzados; esto se realiza conforme al capítulo tercero del Código de Buen Gobierno Corporativo: mecanismos para la evaluación y el control de las actividades de los administradores, de los principales ejecutivos y de los directores”.

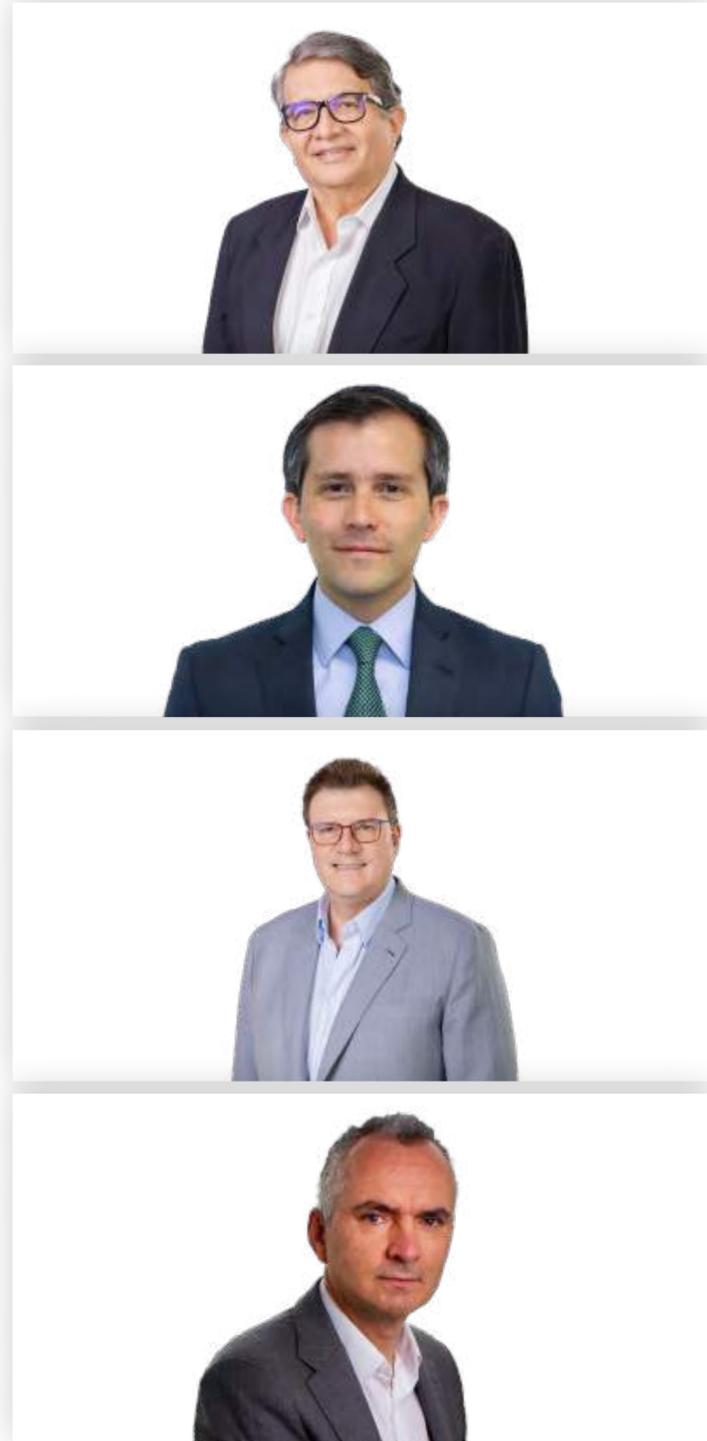
La Junta Directiva en sesión del 23 de agosto del 2024 aceptó la renuncia de Johnny Leyton Fernández por motivo de su jubilación y nombró en su reemplazo a Fabián Mauricio Arias como Vicepresidente de Riesgo y Cobranzas.



Las Vicepresidencias del Banco corresponden a las señaladas a continuación:

Vicepresidencia	Vicepresidente
Vicepresidencia Financiera y de Estrategia	<p>Mauricio Maldonado Umaña Ingeniero Industrial y MBA Experiencia en el Banco: 6 años Experiencia previa en Grupo Aval: 12 años Orienta y dirige las políticas y procedimientos financieros que permitan el cumplimiento de los objetivos en materia de planeación financiera, presupuesto, análisis financiero, pricing, rentabilidad, contabilidad e impuestos, como también responde por la transformación corporativa en línea con la estrategia definida para el negocio, a través de la orientación y seguimiento a proyectos de alto valor tanto en utilidades como en captura de eficiencias, la analítica avanzada, el gobierno de los datos, el desarrollo de servicios cada vez más digitales y el despliegue de la estrategia, buscando alineación y apropiación de la misma por parte de los colaboradores de Nuestro Banco.</p>
Vicepresidencia Jurídica	<p>Douglas Berrío Zapata Abogado Experiencia en el Banco: 34 años Responsable de asesorar, dirigir y coordinar, los aspectos en que Nuestro Banco y sus Filiales tengan que ver con el ordenamiento legal, nacional e internacional, contribuyendo en la defensa de sus intereses ante cualquier estamento, así como en la normalización y/o recuperación de la cartera de las empresas.</p>
Vicepresidencia Comercial Personas	<p>Julián Alfonso Sinisterra Reyes Administrador de Empresas Experiencia en el Banco: 4 años Experiencia previa en Grupo Aval: 8 años Responsable de definir los planes estratégicos que permitan desarrollar relaciones duraderas y rentables con personas naturales afluentes, originadas en lugares donde se genera la demanda (Concesionarios de Vehículos y Constructoras) y profundizadas a través de una propuesta de valor de servicio y de productos de inversión, financiación y seguros. Adicionalmente responde por la segmentación de clientes, desarrollo de propuestas de valor, medición de la rentabilidad de los productos, inteligencia de negocios, monitoreo de la experiencia del cliente, desarrollo de servicios y monitoreo de estos en los diferentes canales físicos y electrónicos, así como la definición de estrategias para activación, uso y facturación a través de las Tarjetas de Crédito y Débito, así como la generación de utilidades por retorno de comisiones, producto de la colocación de pólizas de seguro que minimicen la exposición al riesgo de Banco y nuestros clientes.</p>
Vicepresidencia Empresas	<p>Iván Mauricio Ricardo Arias Economista y Negociador Internacional, con Maestría en Finanzas. Experiencia en el sector: 20 años Experiencia en el Banco: 4 años Responsable de planear y dirigir las políticas y estrategias relacionadas con el mercado de Empresas, enfocado al crecimiento del Activo (colocaciones) y del Pasivo (depósitos) en los segmentos Gobierno, Corporativo y Empresarial (Pymes)</p>





Vicepresidencia	Vicepresidente
Vicepresidencia Talento Humano y Administrativa	<p>Eduardo Alfonso Correa Corrales Ingeniero Industrial</p> <p>Experiencia en el Banco: 45 años</p> <p>Responsable de administrar, planear y dirigir las políticas que permitan proveer y mantener en la organización un recurso humano motivado, capacitado, adaptable al cambio y enfocado hacia el cliente para lograr los objetivos corporativos. Igualmente orienta los procesos de compras y responde por la adecuada dotación de herramientas de trabajo para los colaboradores y administra los activos fijos de Nuestro Banco.</p>
Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza	<p>Fabián Mauricio Arias Ingeniero Industrial y de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes</p> <p>Maestría en Economía Financiera en la Universidad de Oxford.</p> <p>Experiencia en el Banco: 4 Meses</p> <p>Responsable de la administración y gestión de los riesgos operativos, crediticio, de mercado, de liquidez, de Balance, de lavado de activos, seguridad, SOX y la gestión de Cobranza Masiva.</p>
Vicepresidencia de Crédito	<p>Iván Mauricio Cepeda Díaz-Granados Ingeniero Civil, MBA</p> <p>Es vicepresidente hace 6 años, experiencia previa en Grupo Aval: 10 años</p> <p>Lidera los procesos necesarios para el otorgamiento crediticio, mediante el análisis de la información general del mercado, los datos financieros de los clientes y la normatividad regulatoria y entes de control, procurando un bajo riesgo y máxima rentabilidad en los segmentos comerciales y de consumo. Coordina los procesos de evaluación, calificación de cartera, estimación de la pérdida esperada y determina las correspondientes provisiones.</p>
Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	<p>Pedro Luis Villegas Ramírez Ingeniero Electrónico, Especialista en Telecomunicaciones, MBA</p> <p>Es Vicepresidente hace 4 años, previamente fue Gerente de Tecnología del Banco.</p> <p>Responsable de la definición de estrategias operativas y tecnológicas, el desarrollo mantenimiento y ejecución de soluciones tecnológicas y la definición y aplicación de los procedimientos operativos que garanticen el adecuado procesamiento de las transacciones realizadas a través de los diferentes canales de servicio. Igualmente diseña e implementa el modelo de servicio y de operación a través de la definición de procesos orientados al cumplimiento de la propuesta de valor al cliente, con sus respectivos indicadores de gestión que permitan medir la experiencia del cliente y la operación a nivel de tiempos, volúmenes y recursos.</p>



Remuneración de la alta gerencia

El sistema de remuneración de nuestra Alta Gerencia incluye un salario base, complementado con una bonificación anual que se asigna según los resultados obtenidos por el Banco en el año anterior. Esta bonificación es aprobada directamente por la Presidencia de Grupo Aval.

Por otro lado, los Gerentes que apoyan a la Alta Gerencia reciben un salario integral. En el caso de la Gerencia de Tesorería, además de este salario, se ofrece una compensación variable adicional trimestral, la cual depende de los resultados alcanzados durante ese período.



Conflicto de interés

| GRI 2-15 |

Disponemos de un Comité de Conflictos de Interés (CCI), el cual tiene la responsabilidad de determinar, en el proceso de gestión de situaciones que puedan generar un posible conflicto de interés, si la operación en cuestión es de carácter habitual, propia de las actividades ordinarias de la empresa o se ajusta a las condiciones del mercado. En caso contrario, el Comité deberá decidir si aprueba o rechaza la operación.

Si como resultado del análisis de la situación presentada, el CCI determina que la operación plantea un conflicto de interés y considera que la decisión excede su ámbito de competencia, deberá remitir el asunto a la Junta Directiva de la entidad correspondiente.

La Junta Directiva evaluará los factores que configuran el conflicto de interés y tomará una decisión fundamentada, de acuerdo con sus facultades legales y estatutarias. Esta decisión podrá ser: i) la aprobación de la operación, ii) la recomendación de abstenerse de realizarla, iii) la aprobación sujeta a ciertas modificaciones, o iv) la derivación del asunto a consideración de la asamblea general de accionistas. La Junta establecerá los criterios sobre qué tipo de operaciones pueden ser decididas por ella misma y cuáles deben ser sometidas a la asamblea, incluyendo, entre otros aspectos, criterios de materialidad.

La política para identificar, comunicar y gestionar los conflictos de interés fue aprobada por la Junta Directiva en el acta N°. 1525 del 28 de junio de 2019, y constituimos el Comité de Conflictos de Interés, conformado por los siguientes miembros principales: vicepresidente financiero, vicepresidente de riesgo, vicepresidente jurídico, y miembros suplentes: gerente de contabilidad, gerente de riesgo de crédito, gerente jurídico de banca personas.

Durante el período cubierto por este informe, no surgieron situaciones de conflicto de interés que requirieran ser elevadas a la Junta Directiva; los demás casos fueron gestionados adecuadamente por el Comité de Conflictos de Interés.

Así mismo cumplimos estrictamente con las disposiciones establecidas en su Política de Conflicto de Interés, asegurando la transparencia en la gestión y manejo de los conflictos de interés ante sus grupos de interés. La Junta Directiva, a través de su Secretario, lleva un registro detallado de las operaciones relacionadas con conflictos de interés que han sido aprobadas, y cumple con el deber de divulgación establecido en el Decreto 2555 de 2010. Esta información la incluimos en el informe de rendición de cuentas que se presenta anualmente a la Asamblea General de Accionistas, donde se detalla la naturaleza de las situaciones, las decisiones tomadas y las acciones correspondientes. En este contexto, proporcionamos información relevante sobre aspectos como la pertenencia a distintos consejos directivos, la participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés, la existencia de accionistas controladores, y las relaciones, transacciones y saldos pendientes con partes relacionadas. Además, en nuestra calidad de emisor de valores, informamos al público en general sobre los conflictos de interés materiales que puedan presentarse, cumpliendo con la legislación colombiana vigente en materia de transparencia.

Durante el período cubierto por este informe, no surgieron situaciones de conflicto de interés que requirieran ser elevadas a la Junta Directiva





Manejo de información de la Junta Directiva

| GRI 2-16 |

Cumplimos con el proceso de comunicación de inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno, asegurando que los directores reciban la información necesaria para el desarrollo de las sesiones de la Junta Directiva de manera oportuna. Con el apoyo del equipo de trabajo del Secretario de la Junta Directiva, la documentación y los informes relevantes se distribuyen con antelación, generalmente con un mínimo de cinco días previos a la sesión. Las inquietudes críticas y la información se comunican a través de herramientas digitales como la plataforma Teams y correo electrónico, lo que facilita el acceso a la información y la posibilidad de abordar temas urgentes o relevantes de manera eficiente antes de las reuniones.



Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

| GRI 2 – 17 |

Durante el 2024, tres (3) miembros de nuestra Junta Directiva obtuvieron el certificado de formación de directores ESG otorgado por la IFC, lo cual permitió fortalecer sus capacidades en gobernanza ambiental, social y corporativa.



Evaluación de la Junta Directiva

| GRI 2-18 |

La evaluación de la Junta Directiva se realiza desde una perspectiva colegiada, de manera individual y por cada uno de los comités que conforman a la junta, mediante cuestionarios, siendo este año por primera un proceso de autoevaluación de manera totalmente digital con la utilización de la herramienta de Microsoft Forms.

Para la elaboración de estos cuestionarios se tienen en cuenta aspectos a evaluar como la estructura y conformación, agenda y focos estratégicos, cumplimiento de responsabilidades, dinámica y operatividad de la junta.

Adicionalmente, la evaluación de junta contempla una ponderación de las decisiones de la junta que direccionan las acciones de la organización que influyen en la economía y en la vida de nuestros clientes a través de nuestros productos y servicios.

Para el año 2024, la autoevaluación de nuestra Junta reflejó una instancia de gobierno efectiva, que cumple las responsabilidades principales de gobernabilidad y que está comprometida con aportar al desarrollo

del Banco. La calificación promedio del desarrollo de la Junta Directiva del Banco 2024 es de 4.78/5.0 es de resaltar elementos clave que resultan con altas calificaciones y denotan en general un buen sistema de gobierno corporativo: i. El clima de confianza en las sesiones de Junta, comunicación abierta que facilita las discusiones, y un enfoque constructivo para tomar mejores decisiones. ii. La autonomía que tienen los miembros de Junta Directiva, atendiendo sus deberes de administradores (obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios), y iii. El buen nivel de confianza que tiene la Junta Directiva en la Administración, lo cual facilita la toma de decisiones.

A nivel de comités, los comités de Auditoría y de Riesgos presentan calificaciones positivas, en cuanto al Comité de nombramientos Retribuciones y Gobierno Corporativo, se identificaron oportunidades de mejora con las cuales se está elaborando un plan de mejoramiento para implementar en el próximo año.

Así mismo resaltamos que cumplimos con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo mediante un proceso de evaluación de los miembros de la Junta Directiva que es tanto riguroso como transparente. Siguiendo la política aprobada por la propia Junta, implementamos un sistema alternado de evaluaciones, combinando autoevaluaciones y evaluaciones externas e independientes. Este enfoque asegura la objetividad y la mejora continua. Por ejemplo, en 2023 se llevó a cabo una evaluación externa e independiente, mientras que en 2024 se realizará una autoevaluación.





Política de Remuneración de la Junta Directiva

| GRI 2-19 |

Dentro de los esfuerzos del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., y del Banco de Occidente, de adoptar las mejores prácticas corporativas, hemos definido la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva. Esta política fue diseñada por el Grupo Aval Acciones y Valores S.A. y en el Banco de Occidente la adoptamos acorde a nuestras necesidades. La política fue aprobada en la Asamblea General de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2020.

Los tres capítulos que componen dicha Política son:

- Criterios Aplicables a la Composición de la Junta Directiva del Banco: dentro de los cuales se destacan la formación profesional, competencias, conocimientos y/o trayectorias afines con el sector financiero, reconocimiento, reputación, liderazgo, entre otros.
- Procedimiento de Presentación y Evaluación de Propuestas y Candidatos.
- Remuneración de la Junta Directiva.



Remuneración de la Junta Directiva

| GRI 2-20 |

De acuerdo con un análisis de mercado que adelantó el Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo, se recomendó a la Asamblea General de Accionistas el aumento del 174,35% a los honorarios para los miembros de Junta Directiva.

Conforme a lo anterior, en asamblea del 20 de marzo de 2024 se aprobó la recomendación realizada por el Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo por un valor de seis millones de pesos m/cte (\$6.000.000) por sesión de Junta Directiva y de un millón quinientos mil pesos m/cte (\$1.500.000) por la asistencia a los Comités dependientes de la misma para el periodo estatutario marzo 2024-2025.

Con corte al 31 de diciembre del 2024, los miembros de Junta Directiva recibieron por concepto de honorarios por su asistencia a las sesiones de Junta Directiva y los Comités a los que hace parte, el monto correspondiente a setecientos veintidós millones ciento quince mil setecientos once pesos m/cte (\$722.115.711).

Aclaremos que, la Junta Directiva del Banco delibera válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Durante todo el año 2024, hasta la fecha de presentación de este informe, la Junta celebró veinticuatro (24) sesiones con el quórum válido para deliberar y decidir.

Para mayor información, consulta el texto completo de la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva que se encuentra divulgado en la página web del Banco.

[Política nombramiento y remuneración de la junta](#)





Evaluación de la Alta Gerencia

Los miembros de la Alta Gerencia son evaluados a través del Balance Scorecard (BSC) el cual se mide mensualmente y cuyos reportes de resultados se socializan cada 3 meses (aproximadamente). La medición del Balance Scorecard se realiza internamente por la Gerencia de Planeación Financiera y Presupuesto, bajo el control de cifras (actualizadas de acuerdo con las metas del Banco) e indicadores propios de cada área (los cuales fueron adoptados hace varios años como resultado de una consultoría externa). Estas métricas se bajan a nivel de líderes de la organización bajo un esquema de cascadeo buscando alineación dentro de la gestión y formando parte de su valoración de desempeño anual.

Sistema de Control Interno (SCI)

El Sistema de Control Interno (SCI) del Banco y sus Filiales es un proceso continuo y dinámico que busca mejorar la eficiencia en sus diversos elementos, incluyendo el ambiente de control, gestión de riesgos y monitoreo, con la participación activa de todos nuestros colaboradores, desde los niveles operativos hasta la Junta Directiva. La Auditoría Interna, independiente y objetiva, supervisa el cumplimiento de los procesos de gobierno y control bajo el marco normativo vigente, ejecutando auditorías basadas en riesgos y presentando trimestralmente los resultados

y recomendaciones al Comité de Auditoría de la Junta Directiva. Además, fomenta la cultura de gestión de riesgos a través de un plan de capacitación anual.

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, nuestro Sistema de Control Interno (SCI) y sus filiales fue gestionado adecuadamente durante el año 2024, logrando una mitigación razonable de los riesgos. Esta evaluación se fundamentó en el análisis integral de los componentes del SCI, incluyendo 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

Esta encuesta es fundamental para la mejora continua de nuestras prácticas de gobernanza corporativa, nos permite evaluar y alinear nuestros procesos con los más altos estándares de transparencia, ética y responsabilidad. Esta evaluación nos ayuda a identificar áreas de mejora, fortalecer los controles internos y optimizar nuestra gestión, lo que se traduce en una mayor confianza por parte de los inversionistas, una reputación más sólida y una mejor capacidad para gestionar riesgos.

En el 2024 presentamos nuestro reporte sobre la aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo del Banco, basado en esta encuesta la cual evalúa cinco grandes áreas de gobierno

corporativo y contiene treinta y tres medidas clave, con un total de hasta ciento cuarenta y ocho recomendaciones. La transmisión de la encuesta Código País, correspondiente al año 2024 se llevó a cabo en el mes de enero de 2025, en ella se adoptaron 130 medidas, 2 medidas no aplican a Banco de Occidente y las demás se encuentran en análisis para verificar cuáles de ellas son viables para su implementación.

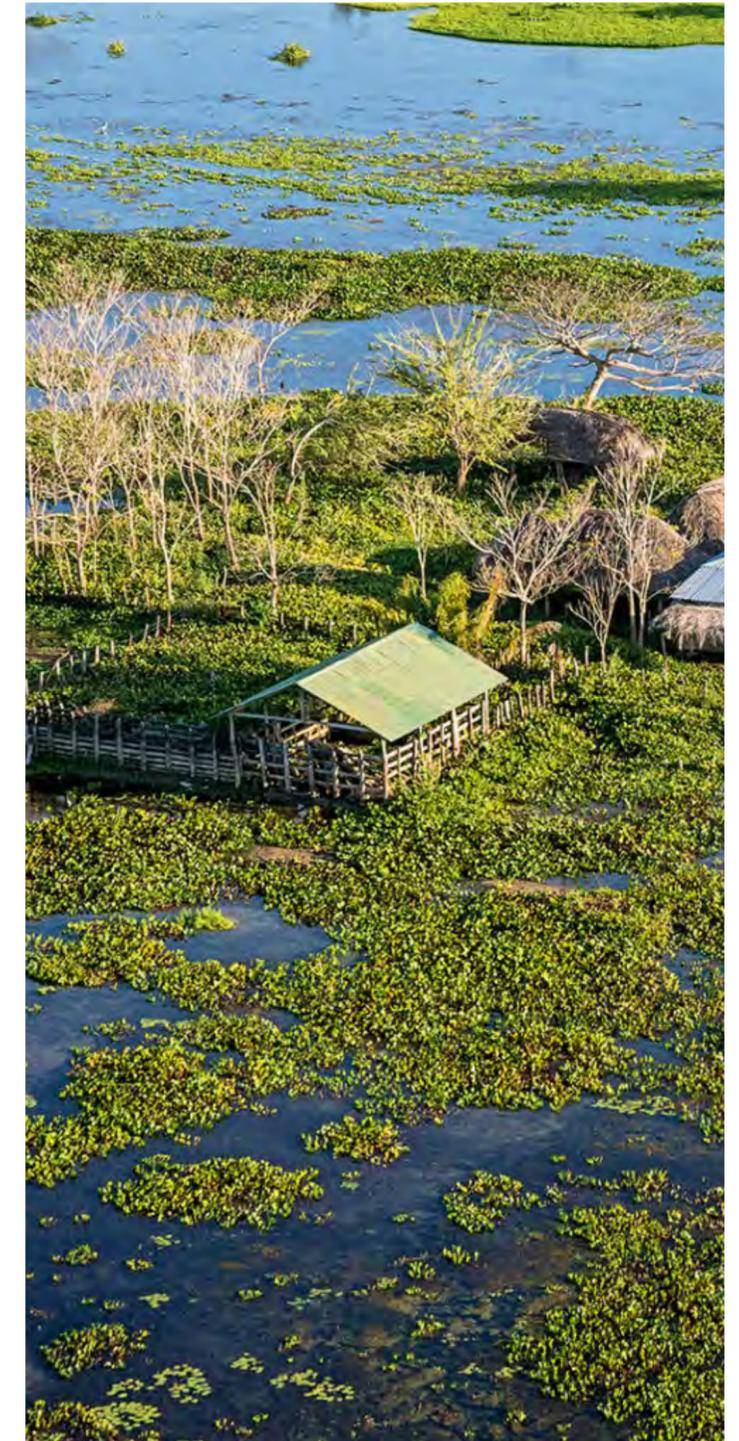
La publicación de las respuestas podrá encontrarse nuestra página web, Sección Información para Accionistas e Inversionistas.

[Información para accionistas e inversionistas](#)



Relacionamiento con inversionistas

Garantizamos a nuestros accionistas el derecho a solicitar información oportuna, siempre que se cumpla con los requisitos de confidencialidad establecidos, y asegurando que todos sean tratados en igualdad de condiciones, independientemente de su participación accionaria. Este proceso está respaldado por un equipo interdisciplinario que incluye asesoría jurídica y tributaria, conforme a las normativas vigentes, y se rige por el manual interno MAN-CAP-066. Nuestros accionistas pueden acceder a la información a través de diversos canales,



como correo electrónico, atención telefónica y la página web del Banco.

Lo anterior en consecuencia con lo expuesto en las políticas para los accionistas que se encuentran en el artículo 7 de los estatutos del Banco donde se establece que:

Cada acción dará derecho a un (1) voto en todas las decisiones de la Asamblea General de Accionistas con la restricción establecida en el Artículo 22 de estos Estatutos. La Sociedad también dará el mismo trato a sus accionistas en el ejercicio del derecho de petición, reclamaciones e información, independientemente del valor de sus acciones. Entre los mecanismos específicos que aseguran un trato equitativo a los accionistas se encuentran: (i) solicitar la convocatoria de la Asamblea de Accionistas de acuerdo con lo previsto en estos estatutos y en el Código de Buen Gobierno (ii) exigir el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, (iii) ser atendido e informado con el mismo detalle y en la misma época y oportunidad con el fin de proteger sus derechos. La atención y el suministro de información a los accionistas de la Sociedad, se hará a través de la dependencia que la Sociedad destine para la atención de los mismos. (iv) los demás previstos en estos estatutos, en el Código de Buen Gobierno y en la Ley.

[Participación accionaria e información Asamblea](#)

Cumplimiento Normativo y Legal



ODS 16.5; 16.6; 17.5

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso permanente con el cumplimiento legal. El acatamiento de las normativas y regulaciones vigentes no solo representa una exigencia jurídica, sino también un compromiso con la ética y la confianza de nuestros clientes, inversionistas y del sistema financiero en general. Desde una perspectiva económica, esta gestión de cumplimiento nos permite garantizar la solidez financiera al mitigar riesgos y evitar sanciones que podrían impactar negativamente la rentabilidad de los recursos administrados.

Como Banco, nuestra gestión legal está alineada con el cumplimiento de las regulaciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), asegurando prácticas responsables y sostenibles en todas nuestras operaciones. En este contexto, la Vicepresidencia Jurídica desempeña un papel fundamental al liderar el diseño, implementación y supervisión de las políticas normativas que rigen en nuestra entidad, garantizando el cumplimiento de las regulaciones en materia de ética empresarial, derechos humanos y transparencia. A través del monitoreo constante de normativas nacionales e internacionales, la actualización de procedimientos internos y la capacitación de nuestros colaboradores



en principios de cumplimiento, la Vicepresidencia Jurídica fortalece el gobierno corporativo y mitiga riesgos asociados a incumplimientos normativos, sanciones regulatorias, fraude, corrupción y vulneraciones a los derechos laborales y humanos.

Nuestra gestión legal y normativa se articula con políticas anticorrupción, cumplimiento normativo y derechos laborales, promoviendo una cultura de integridad y reforzando nuestro compromiso con una operación ética y sostenible. Esta labor permite no solo dar cumplimiento a las regulaciones

aplicables, sino también anticiparnos a nuevos desafíos normativos, asegurando la transparencia y la confianza de nuestros grupos de interés.

Asimismo, continuamos fortaleciendo nuestras estrategias de prevención del fraude, invirtiendo en tecnologías avanzadas de monitoreo y seguridad cibernética, capacitación constante a nuestros equipos y robusteciendo nuestros protocolos de respuesta ante incidentes. Estas acciones nos permiten reducir vulnerabilidades y reforzar la confianza de nuestros clientes en la protección de sus activos financieros.



Estructura de Gestión Legal y Normativa

Nuestra Vicepresidencia Jurídica es la encargada de liderar la gestión normativa y está conformada por tres gerencias:

- **Gerencia de Procesos Legales y Gobierno Corporativo:** la cual es responsable de administrar el riesgo legal dentro del marco del riesgo operativo, así como de supervisar el desarrollo normativo interno y la estructura de gobierno corporativo.
- **Gerencia de Procesos Judiciales:** es la encargada de la gestión de litigios contra el banco y cuenta con asesores especializados en materia laboral y tributaria.
- **Gerencia de Normalización de Activos:** es quien administra la recuperación de cartera especializada y cartera vencida, destacándose por su contribución a la generación de utilidades del banco al cumplir con exigentes metas presupuestarias mediante su eficiente gestión de cobro.

Adicional, la conciliación es un mecanismo de resolución alternativa de conflictos que permite a las partes llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a un proceso judicial. A través de este procedimiento, se busca una solución ágil, efectiva y mutuamente beneficiosa, con la intervención de un tercero neutral que facilita el diálogo y la negociación. En nuestro caso, este mecanismo es clave para resolver disputas de manera oportuna, evitando largos litigios y garantizando una respuesta justa para los clientes.



En el Banco **reconocemos y gestionamos** de forma responsable los riesgos asociados a estos litigios, asegurando que su impacto financiero esté debidamente reflejado en los estados contables.



Litigios, Procesos Judiciales y Administrativos

Los procesos judiciales en contra del Banco que representan un impacto material son ajustados de manera anual, siguiendo normas contables y financieras establecidas. Este ajuste se realiza con base en las utilidades del banco y en la aplicación de principios contables que determinan la provisión necesaria para cubrir posibles contingencias. De esta manera, en el Banco reconocemos y gestionamos de forma responsable los riesgos asociados a estos litigios, asegurando que su impacto financiero esté debidamente reflejado en los estados contables.

Por ende, los procesos judiciales en contra del Banco que representan un impacto material (con pretensiones iguales o superiores a \$4.061MM) están detallados en las notas 23 y 24 de los Estados Financieros Separados y Consolidados, respectivamente.

Estimamos que la probabilidad de pérdidas derivadas de estos litigios es baja, por lo que no consideramos necesario constituir provisiones. Además, **contamos con mecanismos de gestión de riesgos legales que permiten monitorear y prevenir situaciones que puedan derivar en litigios.** Al momento de ser notificados de un proceso se hace reporte hacia el área de Riesgo Operacional para que ellos se encargan de gestionar estos riesgos y poder mitigarlos. Ninguna de nuestras filiales presenta procesos judiciales significativos que requieran divulgación en este informe.



Principales Disposiciones Normativas Vigentes en 2024

Dentro de las normativas más relevantes que han impactado nuestras operaciones durante el periodo 2024 encontramos:

- **Decreto 1358 de 2024:** modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo referente a los criterios de identificación de vinculados a los establecimientos de crédito, los mecanismos de gestión de sus transacciones y el régimen de transición del Decreto 1533 de 2022. Esta actualización fortalece nuestros procesos de identificación y control de clientes y contrapartes, minimizando riesgos de fraude y promoviendo la transparencia en nuestras operaciones.
- **Decreto 1239 de 2024:** establece un marco regulatorio para fortalecer la liquidez del mercado de valores, optimizando la formación de precios, facilitando el ingreso de nuevos emisores y diversificando la base de inversionistas. Esto contribuye a nuestra estrategia de financiamiento sostenible al ofrecer nuevas oportunidades para la emisión de bonos verdes y sociales, alineados con nuestros compromisos ASG.
- **Circular Externa 003 de 2024 — Superintendencia Financiera de Colombia:** impone lineamientos sobre los límites a grandes exposiciones y concentración de riesgos en

establecimientos de crédito, en cumplimiento del Decreto 1533 de 2022. Su implementación refuerza nuestra solidez financiera y gestión del riesgo, garantizando el equilibrio en la distribución de la cartera de crédito y mitigando impactos sistémicos.

- **Circular Externa 004 de 2024 — Superintendencia Financiera de Colombia:** regula aspectos relacionados con el sistema de finanzas abiertas, facilitando el acceso a datos financieros con el consentimiento de los clientes. Esto impulsa la inclusión financiera al fomentar la competencia, mejorar la oferta de productos y permitir un acceso más equitativo al crédito, alineándose con nuestro compromiso de desarrollo económico sostenible.
- **Circular Externa 014 de 2024 — Superintendencia Financiera de Colombia:** definir lineamientos sobre la acumulación y liberación de provisiones en la cartera de crédito comercial y de consumo. Su aplicación fortalece nuestra capacidad para mitigar riesgos de crédito en línea con las mejores prácticas internacionales, garantizando estabilidad y resiliencia en nuestras operaciones.
- **Ley 2381 de 2024:** reforma el sistema pensional en Colombia, reestructurando las entidades administradoras de pensiones y modificando el esquema de aportes de los ahorradores. Esta reforma impacta nuestra estrategia de asesoramiento financiero al ofrecer nuevas opciones de ahorro e inversión para nuestros clientes, reforzando nuestra responsabilidad



social en la planificación financiera de largo plazo.

- **Ley 2439 de 2024:** regula los derechos y deberes de los consumidores, con énfasis en la concesión de productos crediticios a través de medios electrónicos. Su implementación optimiza nuestros procesos digitales de otorgamiento de crédito, promoviendo una mayor transparencia y protección al consumidor en un entorno financiero cada vez más digitalizado.
- **Ley 2365 de 2024:** establece para la prevención, protección y atención de casos de acoso sexual en el entorno laboral y en medidas de instituciones de educación superior en Colombia. Esta nuestra normativa refuerza nuestras políticas internas de ética y gobernanza, fortaleciendo programas de prevención, protocolos de denuncia y mecanismos de protección para garantizar un ambiente laboral seguro y libre de discriminación.

Este conjunto de normativas define el marco regulatorio en el que operamos, garantizando transparencia, estabilidad y cumplimiento en todas nuestras actividades. Asimismo, su aplicación permite fortalecer nuestro compromiso con los principios ASG, asegurando que nuestras estrategias financieras, sociales y de gobernanza estén alineadas con los más altos estándares de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.



ODS 8.1
| GRI 2-27; GRI 206-1 |

Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad financiera y la protección de nuestros clientes frente a riesgos asociados a fraudes y otras prácticas que podrían afectar la confianza en nuestra entidad. En este sentido, implementamos robustas estrategias para la prevención, detección y gestión de incidentes relacionados con fraude, siempre en cumplimiento de los más altos estándares regulatorios y de buenas prácticas.

Nuestro enfoque preventivo y reactivo no solo protege a nuestros clientes, sino que también fortalece la estabilidad del sistema financiero, un pilar clave de nuestra estrategia de sostenibilidad. Al garantizar un entorno seguro y confiable, promovemos la confianza del mercado y facilitamos la inclusión financiera, asegurando que más personas y empresas puedan acceder a servicios financieros en condiciones de seguridad.

En línea con nuestro enfoque de gobernanza corporativa sólida y cumplimiento normativo, es relevante destacar que no tuvimos casos relacionados 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, lo que refleja el

alto estándar ético y el compromiso con la legalidad que rige todas nuestras operaciones.

Mantenemos estrictos controles internos y políticas de cumplimiento que permiten mitigar riesgos asociados a conductas indebidas. Nuestra gestión se fundamenta en principios de integridad, transparencia y responsabilidad, asegurando que nuestros colaboradores, clientes y aliados estratégicos operen dentro de un ecosistema financiero confiable y alineado con la regulación vigente.

Nuestro compromiso es seguir evolucionando en la implementación de buenas prácticas corporativas, garantizando que nuestro modelo de negocio siga siendo un referente en el sector financiero, no solo en términos de solidez económica, sino también en términos de ética, cumplimiento y responsabilidad corporativa.

En 2024, hemos mantenido un compromiso firme con la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo. No tuvimos casos en los que se hayan impuesto multas y tampoco se registraron casos relacionados con el uso indebido de información privilegiada, prácticas antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras violaciones a las leyes y regulaciones pertinentes. Esta conducta refleja nuestra sólida gobernanza corporativa y alineación con los principios de sostenibilidad.

Garantizamos el cumplimiento normativo y la transparencia en la gestión de procesos judiciales. De acuerdo con los criterios establecidos por nuestra área de Contabilidad, consideramos materiales aquellos procesos judiciales que cumplen con los parámetros de relevancia financiera. Esta relevancia se realiza con base en nuestras utilidades y en la aplicación de principios contables que determinan la provisión necesaria para cubrir posibles contingencias y que, por su impacto potencial, deben ser revelados en las notas a los estados financieros.

En este contexto, **realizamos un seguimiento riguroso de los casos para evaluar su impacto y gestionar adecuadamente los riesgos legales.** Como parte de esta gestión, la única novedad relevante en el período reportado es un caso de acción popular promovida por dos personas contra varios bancos y otras entidades, en la que se alegaba la capitalización indebida de intereses y la incorrecta valoración de activos, pudimos demostrar que nuestras acciones estaban alineadas con los acuerdos de pago y la reestructuración de las obligaciones con todos los acreedores, incluyendo aquellos del Departamento del Valle. Este resultado refleja la solidez de nuestra posición jurídica y el cumplimiento de las normativas legales vigentes en ese momento, lo que reafirma nuestro compromiso con la transparencia y el respeto a los procesos legales y financieros establecidos.



En 2024, hemos mantenido un compromiso firme con la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La resolución favorable subraya nuestra capacidad para gestionar y resolver disputas de manera adecuada, lo que refuerza la confianza en la solidez jurídica donde se obtuvo una sentencia de primera instancia favorable al Banco y a los demás demandados.

Este enfoque nos permite proporcionar información clara y precisa a nuestros grupos de interés, asegurando una adecuada gestión de riesgos legales y fortaleciendo la confianza en nuestra organización.

La corrupción puede generar un impacto perjudicial en la estructura social y frenar el crecimiento económico. Asimismo, este tipo de prácticas pueden ocasionar la pérdida de confianza por parte de nuestros grupos de interés, afectar el patrimonio de nuestros inversionistas, clientes y proveedores, y generar repercusiones sociales.

En este contexto, en el Banco y nuestras filiales, entendemos la importancia de regirnos por principios éticos sólidos. Este compromiso no solo preserva la integridad de nuestra institución, sino que también aporta a la construcción de una sociedad más equitativa y un sistema económico transparente, promoviendo prácticas empresariales responsables que refuercen nuestros principios éticos. Este enfoque se encuentra respaldado en nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude Interno y Externo y forma parte de nuestro programa ABAC.

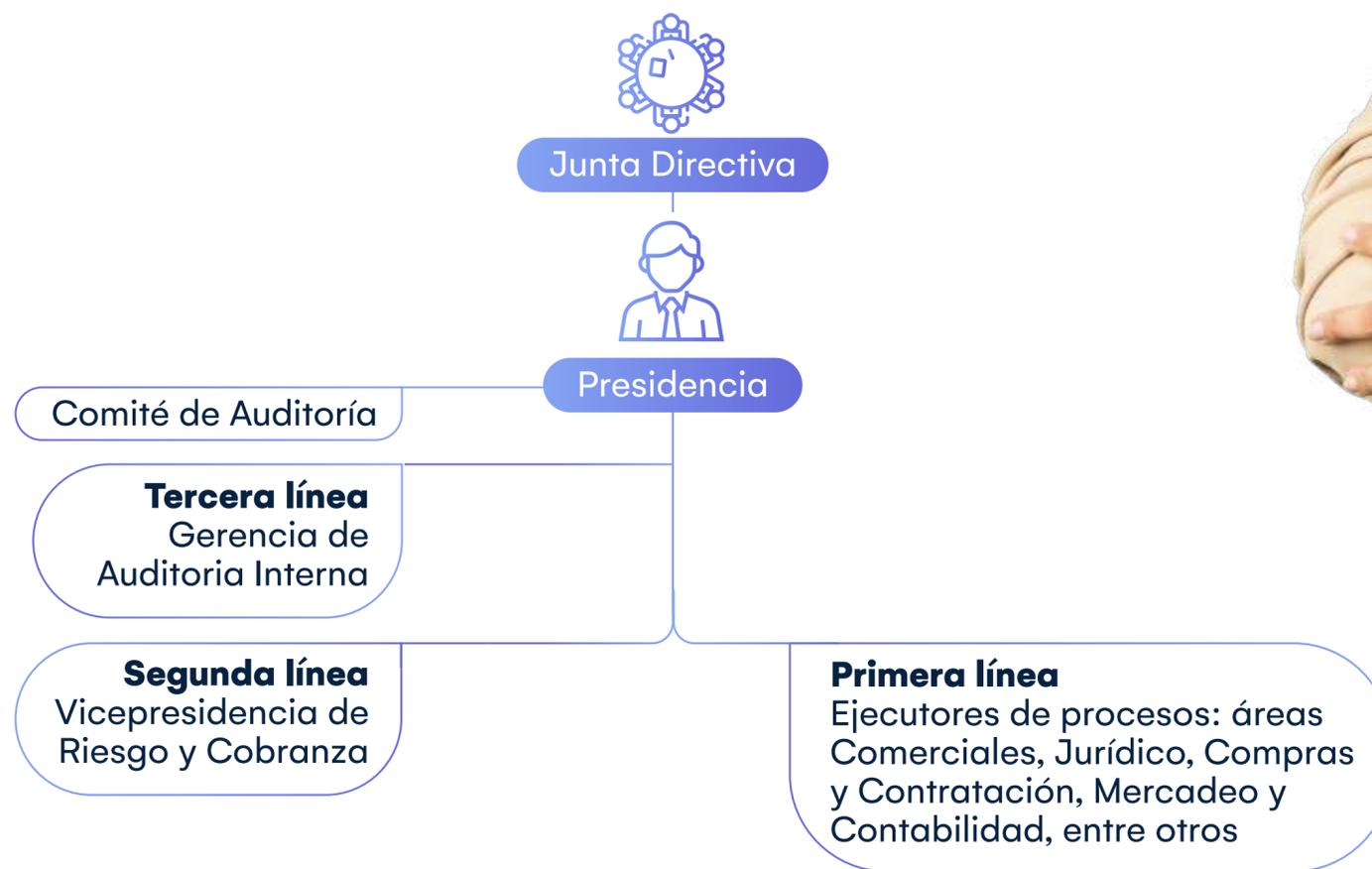
[Política corporativa anticorrupción](#)

Nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude y nuestras iniciativas de cumplimiento normativo no

solo mitigan riesgos legales y financieros, sino que también refuerzan la confianza en el 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, y llevamos a cabo charlas de sensibilización dirigidas a nuestros proveedores, promoviendo así una cultura de integridad en toda nuestra cadena de valor. Además, contamos con canales de denuncia confidenciales que garantizan la detección y gestión efectiva de cualquier irregularidad.

De esta manera, aseguramos un entorno de negocio transparente, alineado con nuestras estrategias ASG y en constante evolución para enfrentar los desafíos de un entorno regulatorio.

Los lineamientos para la gestión en esta materia son definidos por la Vicepresidencia Senior Corporativa de Riesgo y Cumplimiento del Grupo Aval, en nuestra entidad, los encargados de la implementación, supervisión y cumplimiento de la gestión de anticorrupción son:





Nuestra Junta Directiva asume la responsabilidad de identificar y comprender los riesgos relacionados con la corrupción, aprobando la Política de Fraude Interno y Externo, y supervisando su implementación. De manera periódica, recibe información sobre la evaluación de estos riesgos de forma clara, completa y a tiempo, con criterios definidos para promover la mejora continua.

Bajo el modelo de gestión de riesgos se tiene definido un esquema de 3 líneas, y es importante que los colaboradores conozcan sus funciones para conocer a qué línea pertenecen.

La primera línea de defensa se encarga de identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a productos, actividades, procesos y sistemas a su dirección. Se encuentra conformada principalmente por las áreas de negocio, aquellas que interactúan

directamente con los grupos de interés que afectan las operaciones y las relacionadas con el registro contable (comerciales, administrativas de compras y financieras).

En nuestra estructura, la segunda línea de defensa conformada por las áreas de Riesgo y Cumplimiento, supervisa de manera constante el cumplimiento de las obligaciones contra el riesgo de corrupción. Estas áreas colaboran estrechamente con la primera línea, apoyándola en la identificación de riesgos y calificación de controles para medir la efectividad de las acciones implementadas, identificar posibles brechas y determinar el nivel de riesgo residual, facilitando la implementación de planes de acción correctivos y preventivos. Además, estas tareas son lideradas por la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza y, en el caso específico de corrupción, por

la Gerencia de Seguridad Bancaria, que coordina las investigaciones por violación a las políticas y supervisa las acciones correctivas y disciplinarias. De esta manera, garantizamos una gestión robusta y alineada con las mejores prácticas internacionales en materia de transparencia y cumplimiento normativo.

La tercera línea de defensa, por su parte, realiza evaluaciones independientes sobre la gestión de riesgos de corrupción, así como sobre los procesos y sistemas relacionados, rindiendo cuentas al Comité de Auditoría con informes periódicos. Adicionalmente, las auditorías independientes desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento de la confianza de nuestros inversores y demás grupos de interés. Estas revisiones externas permiten evaluar la efectividad de nuestros controles, asegurando la transparencia y el alineamiento con estándares internacionales. Los

resultados y recomendaciones derivados de estas auditorías nos permiten fortalecer continuamente nuestras prácticas de gobernanza, mejorar la gestión de riesgos y reforzar nuestro compromiso con la ética y la sostenibilidad.

Para asegurar la efectividad de estos controles, promovemos una cultura ética en la que todos nuestros colaboradores participan en capacitaciones, junto con algunos proveedores que actúan como intermediarios ante entidades y colaboradores públicos, a fin de fortalecer su compromiso con los principios de transparencia. En este año el cumplimiento del curso virtual anual ABAC fue de 98%; además se realizó la encuesta de cultura ABAC para cargos relevantes, con un diligenciamiento del 71%.



Cumplimiento y Transparencia

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

Bajo el marco de la Política Corporativa Anticorrupción y Soborno (ABAC), todas las operaciones especiales y las Terceras Partes Intermediarias (TPI) con las cuales mantenemos relaciones comerciales fueron evaluadas exhaustivamente por el área de riesgo, obteniendo un concepto favorable en cada uno de los casos. Estos procesos de evaluación no solo garantizan el cumplimiento de nuestra política interna, sino que aseguran la transparencia en nuestra gestión y la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés. Los resultados de estas evaluaciones se reportan conforme a dichos estándares, fortaleciendo la confianza en nuestras prácticas de debida diligencia y mitigación de riesgos.

En cuanto a los riesgos significativos identificados a través de la evaluación de riesgos, la política ABAC define claramente las operaciones que, debido a sus características, podrían implicar una mayor exposición a la materialización de un riesgo de corrupción.

Entre estas operaciones se encuentran las donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y/o entrega de regalos e invitaciones, contribuciones públicas o políticas y las fusiones o adquisiciones. Con el objetivo de asegurar la transparencia y el cumplimiento de las políticas establecidas, el área de riesgo llevó a cabo la implementación de la debida diligencia sobre el 100% de las operaciones realizadas por la entidad, alcanzando un total de 412. Esta cifra representa una reducción en comparación con el año anterior, donde se evaluaron 481 operaciones. Finalmente se logró garantizar que ninguna de las operaciones representara un riesgo de corrupción para el Banco. Además, se evaluaron todos los proveedores que, por el tipo de servicio prestado, fueron calificados como TPI, a fin de identificar el nivel de riesgo y determinar la debida diligencia necesaria para mitigar dicho riesgo. 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
2022	247	100%
2023	481	100%
2024	412	100%

Presentamos a continuación los principales riesgos de corrupción que fueron identificados bajo el modelo de gestión de riesgos, los parámetros normativos y las medidas implementadas:

Operación Evaluada	Descripción de Riesgo Identificado	Medidas implementadas
 <p>Operaciones Especiales ABAC (donaciones, patrocinos, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos o invitaciones, fusiones o adquisiciones)</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>
 <p>Relacionamiento con Terceras Partes Intermediarias</p>	<p>Establecer relación con terceras partes intermediarias - TPI por fuera de las políticas establecidas por la entidad mediante actos corruptos</p>	<p>Como parte del proceso de vinculación y actualización de proveedores, se tiene establecida la debida diligencia previa a la contratación del proveedor, con el propósito de identificar el nivel de exposición a 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.</p>

En complemento a las acciones preventivas y correctivas mencionadas previamente, hemos implementado una serie de medidas clave con relación al plan de comunicaciones y capacitación ABAC. En primer lugar, se llevaron a cabo diversas actividades enfocadas en reforzar el principio de cero tolerancia al soborno y a la corrupción para todos los colaboradores. Estas actividades incluyeron la actualización del material de capacitación virtual, el cual ahora incluye contenidos específicos con casuística dirigida a los cargos y áreas con mayor exposición a riesgos ABAC. Además, de manera semestral, el Oficial ABAC presenta un informe de gestión detallado sobre el programa a la Junta Directiva, asegurando la continuidad y seguimiento del cumplimiento de la política.

Asimismo, como parte de las medidas de control para mitigar riesgos de corrupción, cada vez que vinculamos o renovamos a un proveedor categorizado como Tercera Parte Intermediaria (TPI), le solicitamos explícitamente comprometerse con la política ABAC del banco. Esta cláusula anticorrupción se incluyó en los contratos de los proveedores, quienes también recibieron información detallada sobre los principales lineamientos de dicha política. Todo esto forma parte del enfoque integral para asegurar que todas las operaciones realizadas, tanto internas como con terceros, estén alineadas con los principios de integridad y transparencia.

A continuación, presentamos una gráfica con las operaciones evaluadas, reflejando las acciones llevadas a cabo en el marco de las estrategias ABAC, que refuerzan la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.



Grupos de interés a los que se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción:



Grupos de interés que recibieron formación sobre procedimientos anticorrupción:



Compromiso con la Remediación de Impactos Negativos

| GRI 2-25 |

Estamos comprometidos con la remediación de los impactos negativos que la organización ha causado o a los que ha contribuido. Para ello, hemos definido diez principios que nos permiten identificar y abordar de manera efectiva cualquier impacto negativo derivado de nuestras operaciones, asegurando respuestas oportunas y soluciones estructurales en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), enfocados en la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes:




1 El cliente está en el centro de nuestra gestión diaria.



2 Comprendemos a fondo cada reclamo para atender la necesidad del cliente.



3 Garantizamos respuestas de calidad dentro de los tiempos establecidos.



4 Priorizamos la excelencia operacional en cada interacción.



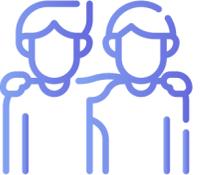
5 Brindamos acompañamiento mediante el “Plan Padrino” para optimizar la atención.



6 Generamos experiencias memorables a nuestros clientes más valiosos.



7 Implementamos alertas tempranas para mitigar eventos masivos.



8 Promovemos un ambiente laboral positivo basado en la cohesión y el trabajo en equipo.



9 Lideramos el modelo de gobernanza de PQRS para asegurar su cumplimiento organizacional.



10 Movilizamos soluciones estructurales a través del análisis de causa raíz.

Gestionamos las reclamaciones con un enfoque preventivo, asegurando una atención oportuna y analizando la causa raíz de cada caso para evitar recurrencias.



Atención Oportuna:

Durante el 2024 **mejoramos nuestra capacidad de respuesta**, logrando un índice de atención del **97%**, lo que representa un aumento de 7 puntos porcentuales frente a 2023.



Acción Preventiva:

Gracias al trabajo colaborativo entre áreas, **hemos reducido las PQRS en un 6,3% frente al año anterior**, reforzando nuestro enfoque preventivo. Para facilitar la gestión de quejas y reclamos, disponemos de diversos canales propios y de terceros.



Canales Propios:

Línea de Servicio, Red de Oficinas, Equipo Comercial, Credicentros de Vivienda y Vehículos, Unidad de Gestión de Reclamos y otras áreas solucionadoras.



Canales de Terceros:

SmartSupervision (Superintendencia Financiera), Acción de Tutela, Defensoría del Consumidor Financiero, Entidades Gubernamentales (Fusiondata) y TransUnion.

Uno de nuestros principales mecanismos de remediación es la Defensoría del Consumidor Financiero, que no solo gestiona reclamos, sino que también emite recomendaciones estratégicas para fortalecer la atención al cliente y prevenir futuros inconvenientes.

Adicionalmente, el área de experiencia del cliente monitorea indicadores como el Net Promoter Score (NPS) y el Índice de Satisfacción de PQRS (INS) para evaluar el impacto de nuestras acciones y optimizar la experiencia del usuario.

Gracias a estos esfuerzos, en 2024 logramos:

- **Avanzar 10 posiciones en el ranking de quejas por cada 100.000 transacciones respecto al segundo semestre de 2023.**
- **Mejorar 4 posiciones en el ranking de quejas por cada 1.000 productos en el mismo periodo.**

Cuando mencionamos el “ranking” en el párrafo anterior, nos referimos a un análisis que incluye dos ejercicios realizados por la Superintendencia Financiera: la ponderación de quejas por cada 1.000 productos financieros y la cantidad total de quejas por entidad. Adicionalmente, realizamos un ejercicio propio que consiste en la ponderación de quejas por cada 100.000 transacciones, lo que permite una visión más precisa del impacto de las quejas en relación con el volumen de operaciones realizadas.





Participación de Grupos de Interés en la mejora de los mecanismos de reclamación

Integramos activamente la retroalimentación de nuestros grupos de interés en el diseño, revisión y mejora de nuestros mecanismos de reclamación, garantizando procesos más efectivos y alineados con sus expectativas.

- Encuestas de Satisfacción PQRS: en 2024, recopilamos 2.106 encuestas que reflejan la percepción del cliente sobre nuestros mecanismos de reclamación.
- Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero en calidad de voceros de los clientes, la Superintendencia Financiera en calidad de supervisor a través de la delegatura del consumidor financiero y Asobancaria en calidad de agremiación.
- Desarrollamos planes de acción específicos para mejorar nuestros indicadores y asegurar un monitoreo continuo de las oportunidades de mejora.

Para garantizar la efectividad de nuestros mecanismos de quejas y remediación, en 2024 hemos implementado diversas iniciativas clave:



Modelo de Calidad en las Respuestas:

Evaluación externa para asegurar que nuestras respuestas sean claras, precisas y alineadas con las necesidades de los clientes.



Modelo de Gobierno de PQRS:

Sistema de rendición de cuentas que optimiza los tiempos de respuesta y garantiza una gestión eficiente de las solicitudes.



Plan Padrino de PQRS:

Acompañamiento especializado para mejorar la radicación y resolución de reclamaciones, asegurando un proceso ágil y efectivo.



Programa de Re-enamoramiento:

Transformación de experiencias negativas en oportunidades de fidelización, fortaleciendo la relación con nuestros clientes.

Gracias a estos esfuerzos, en 2024 logramos un incremento de 16 puntos en el Índice de Satisfacción de PQRS (INS). En el año 2023 tuvimos un puntaje de 57% y en el año 2024 tuvimos un puntaje de 41%, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia en la atención al cliente.



Cultura de Integridad

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

En el marco de una gestión integral y transparente, contamos con el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, en estos lineamientos, todos nuestros colaboradores firman un compromiso de conducta y cumplimiento al momento de su ingreso y cuando estos documentos son actualizados.

En caso de presentarse cualquier situación que pueda representar un incumplimiento de las normas establecidas, los colaboradores tienen la obligación de reportarla a su jefe inmediato o, según corresponda, a la Vicepresidencia de Talento Humano, la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Cumplimiento o la Gerencia de Seguridad Bancaria. Este mecanismo fortalece la cultura de control y mitigación de riesgos, asegurando la confianza de los clientes, accionistas y demás grupos de interés.

Creemos en la igualdad como derecho y en la equidad como principio rector de nuestra identidad organizacional. En nuestras relaciones laborales, garantizamos un entorno libre de discriminación y, a lo largo del periodo, no hemos registrado casos de este tipo.



Línea Ética

La Línea Ética del Banco es un canal confidencial y anónimo disponible para que nuestros colaboradores, clientes, usuarios, proveedores, contratistas o cualquier particular pueda comunicar situaciones relacionadas con fraudes, corrupción, soborno, lavado de activos u otras actividades irregulares que comprometan los estándares éticos de la entidad.

Su principal objetivo es prevenir, detectar y mitigar riesgos derivados de prácticas indebidas, como conflictos de interés, garantizando la confidencialidad de la información suministrada y protegiendo la identidad de quienes hacen la denuncia.

Entre los tipos de denuncias que pueden gestionarse a través de la Línea Ética se incluyen:

- El uso inadecuado o apropiación indebida de bienes de la entidad.
- Actos contrarios 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 Línea Ética está diseñada para promover el cumplimiento de los estándares éticos y prevenir fraudes o malas prácticas. Todas las denuncias recibidas son investigadas

y, una vez concluido el análisis, se presentan al Comité de Auditoría. Además, dos veces al año, se elabora un informe con el número de denuncias recibidas y su tratamiento.

La administración del canal está a cargo de la Gerencia de Auditoría Interna, que garantiza la confidencialidad de los informes y gestiona el canal de la Línea Ética. Este canal está disponible tanto en nuestro portal web y en el portal del Grupo Aval, facilitando el acceso a la comunidad en general. Su existencia y funcionamiento se divulga semestralmente mediante correo electrónico a clientes, proveedores y colaboradores, además de publicarse en el portal web.

Una vez recibida una denuncia, la Gerencia de Auditoría Interna realiza un análisis inicial y direcciona los reportes a las áreas correspondientes, estableciendo un plazo razonable para el seguimiento y comunicación de los resultados. En casos complejos, se puede recurrir a especialistas externos, como auditoría forense, para llevar a cabo un análisis más profundo. Si se identifican irregularidades, las áreas involucradas, como la Gerencia de Relaciones Laborales, gestionan los casos y aplican las sanciones correspondientes conforme a las políticas del banco.

Es responsabilidad de la Auditoría Interna no solo investigar los casos reportados, sino también dar seguimiento a las situaciones reportadas y analizar sus causas para fortalecer la cultura ética y mejorar continuamente los procesos internos.



■ Número de inquietudes y tipo de solicitudes de asesoramiento recibidas:

Clase	2022	2023	2024
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética del Banco de Occidente y filiales.	139	173	183
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética de la Contraloría Corporativa del Grupo Aval.	20	18	12
Total	159	191	195

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

En el 2024 nos planteamos como objetivo continuar avanzando en la implementación de modelos de análisis de datos para mejorar la toma de decisiones y la cobertura de los riesgos, por lo tanto, logramos la implementación de estos modelos, lo que permitió realizar pruebas con mayor alcance, enfocadas principalmente en identificar los riesgos que afectan los procesos auditados. Continuaremos optimizando estos modelos y ampliando la cobertura de las pruebas de auditoría, buscando reducir la incertidumbre en los resultados y fortalecer la gestión de los riesgos. Este esfuerzo se enmarca dentro de un plan trienal que culminará en 2026, con la automatización de pruebas sustentadas en modelos de análisis de datos, alineadas a los niveles de riesgo identificados.

En paralelo, hemos trabajado en el fortalecimiento del equipo de auditoría, buscando una formación integral que permita a los miembros del equipo abordar temas estratégicos, tecnológicos, contables, financieros y normativos de manera transversal. En el periodo objeto de este informe, se capacitaron a 11 miembros del equipo en áreas clave como riesgos, nuevas tecnologías (Python y Power BI), y normas internacionales de información financiera. Para 2025, la meta es continuar con la formación de más integrantes del equipo en áreas como ciberseguridad, nuevas tecnologías y riesgos, con el objetivo de culminar la formación integral de todo el equipo a finales de 2025.

Asimismo, enfocamos las auditorías en áreas críticas como ciberseguridad, seguridad de la información y los programas de revisión de ABAC, desarrollando auditorías específicas en estas áreas, además de auditorías en protección de datos personales. Para los próximos años, se continuará con el desarrollo de auditorías orientadas a los riesgos más relevantes, tanto los identificados por la administración como por la auditoría interna, según lo estipulado en el plan trienal de auditoría.



Afiliación a Asociaciones



ODS 17.5
| GRI 2-28; GRI 415 |

Participamos activamente en varias asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales, desempeñando un papel significativo en cada una de ellas. A continuación, se presenta una tabla con 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.
Propacifico	Promover el funcionamiento y desarrollo del objeto social de la fundación, que impulsa proyectos e iniciativas de alto impacto que contribuyen al desarrollo integral y sostenible de Cali, el Valle del Cauca y el Pacífico colombiano	Valle del Cauca

Desde el Banco hacemos aportes financieros a asociaciones comerciales, gremios, grupos que estén exentos de impuestos de acuerdo con la política de la empresa. No participamos en campañas políticas, referendos, medidas electorales ni contratamos grupos de cabildo. A continuación, se detalla nuestra inversión durante el año 2024:

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



Participación de los Grupos de Interés

| GRI 2-29 |

Nos relacionamos con diversos grupos de interés para fomentar la transparencia, mejorar la toma de decisiones y fortalecer relaciones. Para ello, utilizamos distintos canales de comunicación, como boletines, presentaciones, correos y redes sociales, con una periodicidad adecuada para cada grupo.

Grupo de Interés	Caracterización		Canales	Periodicidad
Gobierno y Entes Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> → Superintendencia de Industria y Comercio → Superfinanciera 	<ul style="list-style-type: none"> → Banco de la República → Bolsa de Valores de Colombia 	Buzón contacto jurídico	Trimestral
Órganos de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> → Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> → Comité Directivo 	Junta directiva / Comité directivo de sostenibilidad	Quincenal / Trimestral
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> → Banca Empresas (gobierno, institucional, corporativo mediano, empresarial grande, pyme) 	<ul style="list-style-type: none"> → Banca Personas (Élite plus, élite, Preferente plus, preferente) 	Correo electrónico y RRSS	Mensual / A demanda
Generadores de Opinión	<ul style="list-style-type: none"> → Opinión pública → Medios masivos 	<ul style="list-style-type: none"> → Medios alternativos 	Medios tradicionales	A demanda
Equipo Humano	<ul style="list-style-type: none"> → Colaboradores Filiales 	<ul style="list-style-type: none"> → Fondoccidente → Sindicato 	Buzones corporativos	A demanda
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> → Comunidad Planeta Azul → Usuarios Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> → Universidades → Entidades apoyadas por Inversión Social 	Correo Planeta Azul, redes sociales banco y buzón banco (selección y sostenibilidad)	Mensual / A demanda
Agremiaciones	<ul style="list-style-type: none"> → Asobancaria → Asofondos 	<ul style="list-style-type: none"> → Anif → Cámaras de Comercio 	Buzón banco	Trimestral
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> → Grupo Aval 	<ul style="list-style-type: none"> → Asamblea de Accionistas 	Página web y asamblea de accionistas Correo electrónico	Anual / A demanda
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> → Logísticos 		Buzón banco	Trimestral
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> → WWF → Corresponsales → ADL → Dale! → GPTW 	<ul style="list-style-type: none"> → Bancos de Segundo Piso (Bancoldex, Finagro, Findeter) → BID → Aliados de productos (UNICEF, concesionarios, constructoras, etc.) 	Buzón banco	Trimestral

