

A photograph of four employees standing in a modern office hallway with red walls. From left to right: a young woman with long dark hair in a light grey blazer, a woman with dark hair in a dark jacket, a woman with glasses in a red top, and a man in a grey sweater. All four are giving a thumbs-up gesture. The background shows office partitions and a blurred sign.

# Reporte de **SOSTENIBILIDAD**

## 2024

 **AV Villas**

Juntos trabajando



## 03

**Acerca de este Reporte**

## 05

**Mensaje de nuestro Presidente**

## 07

**Aquí hacemos co-bankin**

## 16

**Juntos trabajando por la sostenibilidad**

## 28

**Avances, logros y compromisos de nuestro modelo de sostenibilidad**

**Actuamos con transparencia, integridad y responsabilidad** 29

- Ciberseguridad y gestión del riesgo 29
- Buen gobierno corporativo 38

**Crecemos e innovamos para ser más sostenibles** 65

- Innovación y crecimiento sostenible 66

**Creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra Gente** 71

- Generación de empleo inclusivo 72

**Cuidamos el entorno en el que operamos** 84

- Gestión de la huella de carbono 86
- Compras sostenibles 95
- Compromiso con la sociedad 96

## 99

**Anexos**

- Tabla de contenidos GRI 100
- Carta de aseguramiento de tercera parte 107



Para navegar, seleccione la sección deseada en esta página. Si necesita volver al índice principal, use el ícono de home para volver a la tabla de contenido.



## Acerca de este informe

● [GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-4]

Este Reporte de Sostenibilidad incluye la gestión y resultados del Banco Comercial AV Villas S.A., el cual opera en Colombia, en el manejo de los asuntos sociales, ambientales y de gobernanza durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Para el desarrollo de este Reporte, **usamos como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative – GRI –** y mantenemos nuestro compromiso de continuar adoptando esta metodología para entregar información clara, relevante y de valor para cada grupo de interés, atendiendo siempre a los principios de transparencia y de mejora continua, porque la sostenibilidad es un camino de constante aprendizaje.

Asimismo, y para dar respuesta a la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, incluimos los indicadores de la Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad **SASB** y del Grupo de Trabajo sobre la Revelación Financiera Relacionada con el Clima (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures-**TCFD**).



**TCFD**



En cuanto a la estructura, el documento está elaborado a partir de los cuatro frentes estratégicos de nuestro Modelo de Sostenibilidad: i) crecemos e innovamos para ser más sostenibles; ii) cuidamos el entorno en el que operamos; iii) actuamos con transparencia, integridad y responsabilidad y iv) creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente. En cada uno de estos frentes estratégicos, se describen los principales avances y logros de las acciones e iniciativas desarrolladas y los resultados financieros y no financieros.

Además, en cada uno de los frentes estratégicos se relacionan los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales aporta el Banco.

### Aclaraciones:

- **El presente reporte incluye algunos datos financieros de nuestra Entidad, pero no corresponde al Informe de Gestión del Banco, el cual se encuentra publicado en [avillas.com.co](http://avillas.com.co).**
- **En este informe no realizamos ninguna actualización del Reporte correspondiente al 2023.**





### Verificación de tercera parte

Para este Reporte contamos con la verificación de tercera parte de la firma BDO Audit SAS aplicada a 15 indicadores, con el propósito de asegurar la integridad de la información revelada. La carta de aseguramiento, con el detalle de los indicadores y alcance está incluida en los anexos.



Si requiere información acerca del presente documento, por favor comunicarse con:

- **Ada Marcela Herrera Gómez**  
herreraam@bancoavillas.com.co
- **Ana Manuela Rojas Romero**  
rojascs@bancoavillas.com.co



**Banco Comercial AV Villas S.A.**  
**Sede principal: Dirección General**  
**Carrera 13 No 26A - 47 Bogotá, Colombia.**



## Mensaje de nuestro **Presidente**

● [GRI 2-22]b

En el Banco AV Villas tenemos la convicción de que el progreso y bienestar de nuestros grupos de interés redundan en el éxito del negocio, por eso, desde 2019 venimos trabajando en incorporar los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión corporativa, entendiendo que la sostenibilidad se fundamenta en asegurar las necesidades del presente sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras.

En este sentido, contamos con un Modelo de Sostenibilidad que nos permite armonizar los objetivos del negocio con las metas ambientales y sociales, a través de iniciativas y proyectos que contribuyen al bienestar de los clientes, usuarios, colaboradores, accionistas y demás grupos de interés.

Puntualmente, en 2024 avanzamos en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - ejercicio del cual estamos seguros de que nos permitirá identificar, evaluar, gestionar y monitorear los riesgos sociales y ambientales de los clientes corporativos y oficiales, teniendo en cuenta la legislación vigente en Colombia y las mejores prácticas internacionales como las Normas de Desempeño Ambiental y Social de la

Corporación Financiera Internacional (IFC), los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Otra de las iniciativas de sostenibilidad que hemos consolidado es el inventario, medición e informe de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), con el objetivo de conocer nuestro impacto ambiental en este sentido y de generar acciones de ecoeficiencia operativa. En este apartado, durante el 2024 medimos por primera vez el impacto de nuestras emisiones financiadas, lo que nos acerca a establecer metas y acciones encaminadas a la carbono neutralidad.

De otra parte, en junio presentamos nuestro Primer Reporte de los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, donde evidenciamos el avance del Banco en el cumplimiento de los 6 Principios. Ahora, nuestro compromiso es trabajar en el diseño de dos objetivos que respondan al análisis de impactos realizado en este ejercicio y establecer la hoja de ruta para su cumplimiento.



Asimismo, avanzamos con diferentes iniciativas ambientales y sociales, como proyectos de ecoeficiencia, gestión adecuada de residuos y acciones de inversión social con la convicción de ser responsables con el impacto que generamos en estos dos frentes.

### La era del co - banking

Durante los últimos meses del 2024 reenfoCAMOS nuestra visión, poniendo una vez más en el centro a las personas, porque de eso trata la sostenibilidad, de ahí nació nuestro propósito de marca: hacer co - banking con los clientes y usuarios, con los colaboradores, proveedores y demás grupos de interés. Queremos que nos reconozcan por ser el Banco que trabaja codo a codo con la gente, por ser el aliado de los sueños, por acompañar a los trabajadores de nuestro país a alcanzar sus metas tanto personales como empresariales, por eso el slogan del Banco en esta nueva etapa es “juntos trabajando”.

Este propósito se alinea 100% con nuestro Modelo de Sostenibilidad y con la Estrategia Corporativa, pues en el Banco AV Villas tenemos la convicción de desarrollar nuestro negocio de forma sostenible y así agregar valor a nuestros públicos de interés, no solo en el presente, sino en el largo plazo, y así, continuar aportando al progreso consciente del país.

Si bien, han transcurrido solo unos meses desde que asumí la Presidencia del Banco, desde julio de 2024, tengo la satisfacción de haberme encontrado con un equipo humano excepcional, personas apasionadas por su trabajo y por entregar lo mejor a los clientes, a quienes nos debemos. En un recorrido que hice por las principales ciudades del país (Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena y Cali), evidencí la excelencia y sentido de compromiso del Talento AV Villas que, soportado por una sólida infraestructura tecnológica y por un conocimiento profundo del negocio, está siempre a la vanguardia, ofreciendo soluciones seguras, efectivas y rápidas para los clientes de Banca Personas y Empresas.

Para finalizar este mensaje hago una reflexión sobre nuestra capacidad como seres humanos, organización y sociedad de adaptarnos. Estoy convencido de que los cambios siempre implican retos que sin duda alguna nos llevan a mejorar y, el 2024 fue un año de cambios, de transformaciones, de adaptarnos y de continuar avanzando, por eso, extendiendo un saludo de gratitud a los Colaboradores, clientes, miembros de la Junta Directiva, Accionistas y demás partes interesadas, por el compromiso y dedicación en medio de un entorno económico retador, donde demostramos que unidos vamos a continuar aportando al desarrollo de nuestro país, vamos a seguir juntos trabajando.

**GERARDO HERNÁNDEZ**

Presidente Banco AV Villas





Aquí hacemos  
**Co-banking**



Juntos trabajando



● [GRI 2-6] [FN-CB-000.A] [FN-CB-000.B]

El Banco AV Villas tiene por objeto social, aquellas operaciones, negocios, actos y servicios propios de la actividad bancaria, vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con las normas legales que le son aplicables. En desarrollo de su objeto y con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes, el Banco puede realizar todas las actividades que las normas autorizan a establecimientos de su especie y efectuar las inversiones que le estén permitidas. Puede, además, participar en el capital de otras sociedades, en los casos autorizados por la ley, en los términos y con los requisitos, límites o condiciones establecidos en ésta.

**La estrategia corporativa se basa en una Banca Multi-segmento, con vocación en el segmento de personas trabajadoras empleadas formales. En esa vía, el Banco innova de manera constante para fortalecer su oferta de valor de productos y canales digitales.**

El Ciclo de Negocio y Estrategia se centra en el cliente que tiene a su alrededor, un modelo de servicio y canales segmentados con su oferta de valor, soportado en alta tecnología, analítica y las diferentes áreas del Banco que lo soportan.



## Nuestros clientes de la Banca de Personas (Personas Naturales):



**1'168.278**

clientes Persona Natural  
con productos Activos



**86%**

corresponden a  
segmento Masivo



**14%**

corresponden  
a Segmento  
Preferente.



**87%**

de los clientes  
son empleados  
o pensionados



**13%**

pertenecen a las demás  
actividades económicas  
tales como independientes,  
rentistas de capital,  
transportadores, entre otros.



**1.706**

clientes  
equivalentes al  
**0.15%** se  
encuentran en el  
rango de edad  
menor a 18 años.



**151.814**

clientes  
equivalentes al  
**21.85%** se  
encuentran en el  
rango de edad  
superior a 60 años.



**911.394**

clientes  
equivalentes al  
**78%** se  
encuentran en el  
rango de edad  
entre 18 y 60 años.



**8.527**

clientes, En categoría de  
migrantes es decir el País de  
Nacimiento no es Colombia.  
equivalentes al **0.73%**.



**Canales de atención y para transar disponibles para el Cliente Persona Natural:**

**Red de Oficinas**

 **248**  
oficinas

**Cubrimiento nacional:**

 **67**  
ciudades y municipios

**Corresponsales Bancarios**

 **2.336**

**Red de cajeros AV Villas:**

 **417**  
cajeros electrónicos

**Red de cajeros AVAL**

 **2800**  
cajeros electrónicos

**Contact Center:**



**Fuerzas externas**

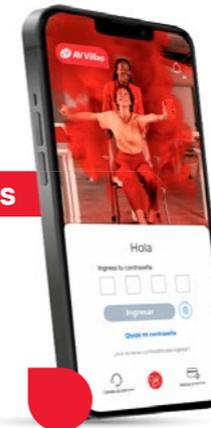


**Canales digitales para el Cliente Persona Natural:**

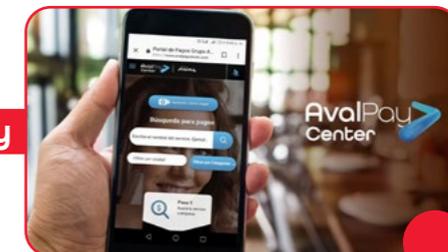
**avvillas.com.co**



**App AV Villas**



**Plataforma AVALpay**





## Portafolio Banca Personas



### Ahorro e Inversión\*

Cuenta Móvil, Cuenta AFC, Cuenta Corriente, Cuenta para ahorrar Certivillas, CDT, Ahorro Plan Aval, Cuenta Premium, Cuenta Digital



### Préstamos, Tarjetas de Crédito y Crédito de Vivienda

Libre Inversión, Crédito Rotativo, Anticipo de Nómina, Crédito de Libranza, Crédito Educativo, Tarjetas de Crédito, Crédito Hipotecario Libre Inversión, Crédito de Vivienda Preaprobado, Adquisición de Vivienda en UVR, Adquisición de Vivienda en pesos, Adquisición diferente de vivienda, Leasing habitacional vivienda familiar, Leasing habitacional no vivienda familiar



### Tipos de Tarjetas de Crédito AV Villas

Clásica, Oro, Platinum, Black, Signature, Facilísima



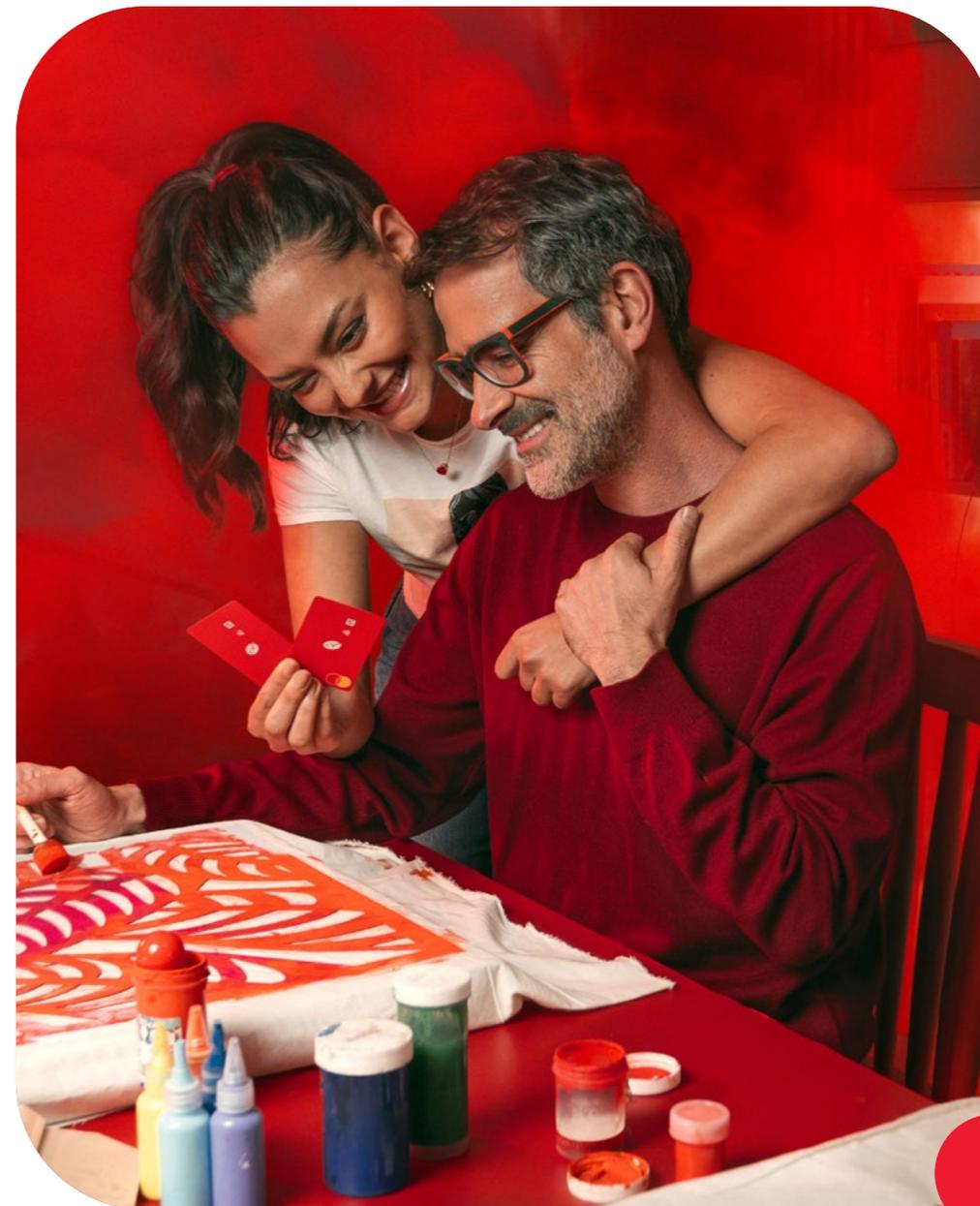
### Marcas Compartidas (18 alianzas vigentes)

LifeMiles, Samir, El Tiempo, FEVI, Auteco Mobility, Bike House, Novus, Plaza de las Américas, Auteco, Portal 80, Experto, Ventura Plaza, Millonarios, Laika, Payvalida, Boomerang, Gopass, Carroya



### Banca Seguros

Seguros Voluntarios (vida, fraude, salud, hospitalización, hogar, exequias, desempleo, entre otros), Seguro Cuenta Nómina Protegida, Ecosistemas de seguros





## Nuestros Clientes de Banca de Empresas (Personas Jurídicas):

Atendemos y ofrecemos productos y servicios a la mayoría de los sectores económicos, entre los cuales se encuentran el industrial, comercial, servicios, agroindustrial, construcción, entre otros.



**31.507**

clientes Persona Jurídica con productos Activos



**27.035**

clientes persona jurídica consideradas pequeñas empresas con ventas inferiores a \$1.000 millones de pesos.



**4.075**

clientes son Persona Jurídica en la clasificación de segmentos (Pyme, Empresarial, Corporativo, Oficial o Institucional).

### Canales de atención



**Red de Oficinas:** atienden a personas jurídicas pequeñas con ventas menores a \$10.000 millones al año; en las ciudades donde no existe estructura de banca empresarial atiende a todos los segmentos incluido el oficial.



**Banca Empresarial:** atiende las empresas con ventas superiores a \$10.000 millones (segmento Empresarial, Corporativo y Oficial) en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cartagena, Pereira y Manizales

### Canales digitales para el Segmento Empresarial



- ICBS - Portal transaccional en internet
- Avalpay como plataforma y pasarela de pagos para recibir recaudos y también pagar servicios públicos, privados y proveedores
- Plataformas de Negociación de Facturas (factoring)

### Portafolio Banca Empresas



#### Ahorro e Inversión

Cuenta de Ahorros Rentavillas, Cuentas Maestras, Cuenta Corriente, DCT



#### Productos de Crédito

Cartera Ordinaria , Crédito Rotativo Empresarial, Crédito para el Pago de Cesantías, Crédito de Tesorería, Factoring AV Villas, Crédito de Fomento: Bancoldex, Findeter y Finagro, Comercio Exterior, Sobregiro



#### Servicios

Pagos y Recaudos, Adquirencias, Divisas, Tarjeta Débito Plus, Convenio de Nómina



## Cifras destacadas



### Cuentas de Ahorro y Corrientes por segmento

Segmento	Cantidad	Monto*
Personas	797.257	1.951,71
Pequeñas empresas PyMES	3.146	155,98
Corporativo	42.793	4.551,49
<b>Total</b>	<b>843.196</b>	<b>6.662,18</b>

\*Cifras en miles de millones COP



### Préstamos por segmento

Segmento	Cantidad	Monto*
Personas	618.511	11.399,41
Empresas	45.399	2.034,85
Corporativo	3.780	1.309,65
<b>Total</b>	<b>667.690</b>	<b>14.743,91</b>

\*Cifras en miles de millones COP



### Préstamos destinados a pequeñas y medianas empresas

[SAB FN-CB-240a.1] [SASB FN-CB-240a.2]

Rango	Cantidad	Saldo Capital
Al día	6.975	\$304,98
Vencidos	314	\$25,23
Improductivo	47	\$5,23
<b>Total general</b>	<b>7.336</b>	<b>\$335,41</b>

Cifras en miles de millones COP



## Cuentas corrientes y de ahorros

● [[SASB FN-CB-240a.3]

	Personas	PyMES
Cantidad cuentas corrientes colocadas	240	173
Cantidad cuentas corrientes activas	4.594	1.759
Monto de cuentas corrientes	\$64.145.307.922,44	\$177.381.481.378,96
Cantidad cuentas de ahorro colocadas	296.495	325
Cantidad cuentas de ahorro activas	792.663	1.387
Monto de cuentas de ahorro	\$1.951.713.793.881,33	\$155.978.557.038,92

Cifras en COP



### Red de oficinas

Tipología	Total a diciembre de 2024
• Tradicional	214
• Oficina Express	14
• Punto de Recaudo	10
• CNE	4
• Oficina Banca Preferente	2
• Banca Corporativa y Oficial	2
• Punto de Nómina	2
<b>Total</b>	<b>248</b>





### Banca Digital

**766.237**  
clientes registrados  
en AVillas App y  
avvillas.com.co

**63.790**  
clientes registrados  
en la zona  
transaccional de  
nuestra página web

**46.925**  
clientes registrados  
en AVillas App

**63.557**  
productos digitales  
activos (100%  
autogestionados)

**132.525**  
clientes nuevos  
desde nuestros  
canales digitales

En 2024, aumentamos la apertura y colocación de productos 100% autogestionados por los clientes en los canales digitales, logrando importantes cifras que ratifican el enfoque de nuestro Banco en el ecosistema digitales:

	Cuenta de Ahorros	CDT	Crédito Libre Inversión	Tarjeta de Crédito	Crédito Hipotecario
<b>Cantidad</b>	143.815	13.401	7.499	47.487	26
<b>Monto MM</b>		\$ 222.661	\$ 65.650	\$ 198.194	\$ 2.795
<b>Saldo a dic24</b>	\$ 11.940	\$ 55.837	\$ 20.412	\$ 43.407	\$ 2.743



## Juntos trabajando por la **Sostenibilidad**

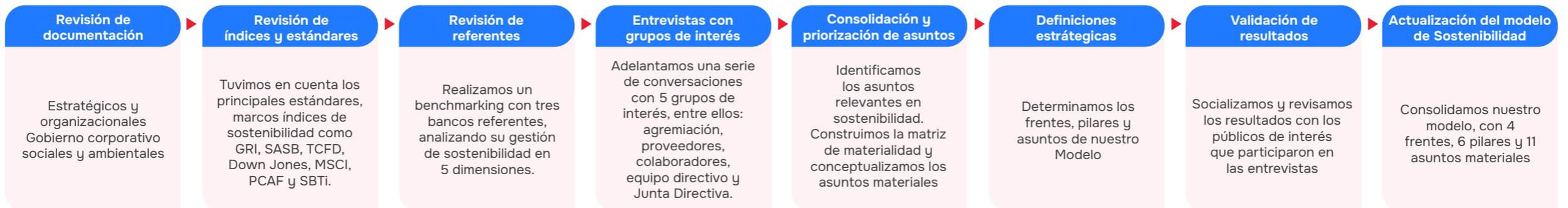


## Juntos trabajando por la sostenibilidad

● [GRI 3-1]

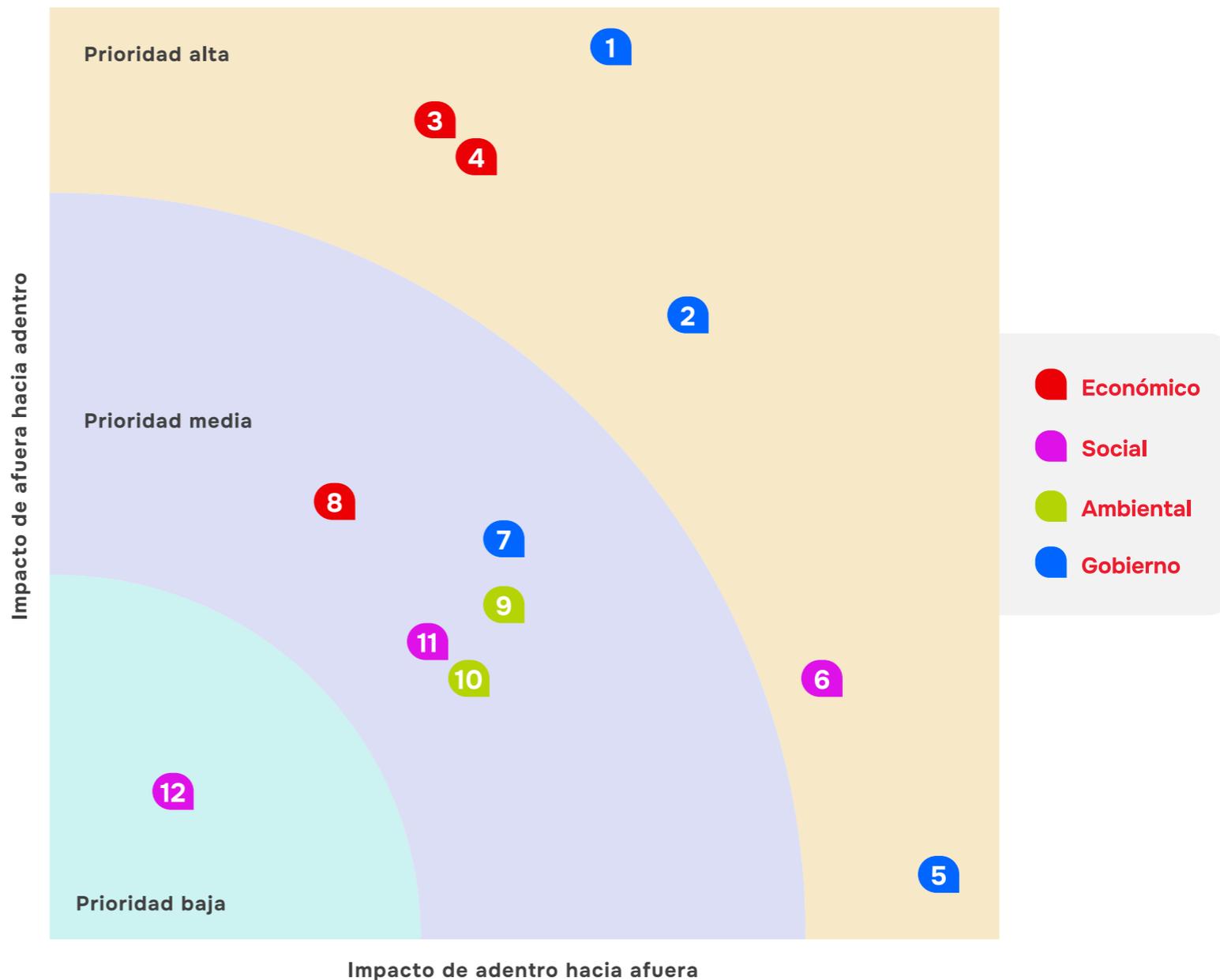
Durante el 2024 continuamos consolidando nuestra gestión en los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, a través de la implementación de diferentes programas e iniciativas alineadas con los frentes estratégicos de nuestro Modelo de Sostenibilidad, que fue revisado y actualizado en diciembre del 2023, bajo el criterio de doble materialidad.

Este proceso, **permitió identificar los impactos y oportunidades en materia social, ambiental y de gobernanza desde una perspectiva del entorno hacia la organización y de la organización hacia la sociedad, la economía y el medio ambiente**, incluyendo el punto de vista de los grupos de interés. A continuación, describimos el proceso desarrollado para la definición y priorización de los asuntos materiales:





En la matriz de doble materialidad identificamos los asuntos relevantes que deberían ser gestionados mediante la evaluación de las prioridades del negocio y en la importancia para la sociedad y el medio ambiente, aplicando el criterio de doble materialidad.





## Asuntos revisados en cada una de las dimensiones:

● [GRI 3-2]



### Económico

Estrategia del negocio  
Gestión de la innovación  
Desempeño económico



### Social

Relaciones trabajador empresa  
Cadena de suministro sostenible  
Inversión social



### Ambiental

Estrategia climática  
Ecoeficiencia operativa



### Gobierno

Gestión de riesgos y crisis	Seguridad de la información y ciberseguridad
Gobierno corporativo	Gestión del entorno legal y regulatorio





**A continuación, exponemos la definición de cada uno de los asuntos materiales:**

Frente Estratégico	Pilar	Asunto material	Definición
 <p><b>CRECEMOS E INNOVAMOS PARA SER MÁS SOSTENIBLES</b></p>	 <p><b>Innovación y crecimiento sostenible</b></p>	<p><b>Gestión de la innovación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizamos y automatizamos los procesos para facilitar la experiencia de nuestros clientes.</li> <li>• Diseñamos nuevos productos y servicios para responder a las necesidades de nuestros clientes, usando prácticas ágiles</li> </ul>	
		<p><b>Desempeño económico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos comprometidos con alcanzar los resultados financieros que nos proponemos cada año.</li> <li>• Contamos con procesos de mejora continua que fortalecen la relación con nuestros accionistas.</li> </ul>	
		<p><b>Estrategia del negocio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporamos la sostenibilidad en la estrategia y la cadena de valor del negocio del Banco.</li> </ul>	





Frente Estratégico	Pilar	Asunto material	Definición
 <p><b>CUIDAMOS EL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS</b></p>	 <p><b>Gestión de la huella de carbono</b></p>	<p><b>Estrategia climática</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medimos nuestra huella de carbono y buscamos alternativas para reducirla progresivamente a lo largo del tiempo.</li> <li>• Identificamos nuestros riesgos y oportunidades relacionados con el clima (a corto, mediano y largo plazo), y los impactos potenciales que tienen en nuestro negocio, con el fin de definir un plan de gestión de estos.</li> </ul>
		<p><b>Ecoeficiencia operativa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promovemos acciones de mitigación de impactos ambientales negativos por medio de la buena gestión de los recursos energéticos, hídricos y de residuos.</li> </ul>
	 <p><b>Compras sostenibles</b></p>	<p><b>Cadena de suministro sostenible</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con altos estándares a la hora de seleccionar a nuestros proveedores, los cuales incluyen, entre otros, la revisión de criterios sociales y ambientales.</li> </ul>





Frente Estratégico	Pilar	Asunto material	Definición
 <p><b>ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD</b></p>	 <p><b>Ciberseguridad y gestión del riesgo</b></p>	<p><b>Gestión de riesgos y crisis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generamos mecanismos para mitigar o prevenir los riesgos económicos, sociales, ambientales y de gobierno, directos e indirectos del Banco.</li> </ul>
		<p><b>Gestión del entorno legal y regulatorio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptamos las mejores prácticas en cumplimiento de la normativa y regulación nacional e internacional vigentes.</li> </ul>
	 <p><b>Buen gobierno corporativo</b></p>	<p><b>Seguridad de la información</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con la infraestructura y la cultura organizacional que se requieren para cuidar la seguridad y ciberseguridad de nuestros clientes.</li> </ul>
		<p><b>Gobierno corporativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificamos prácticas adecuadas de gobierno corporativo, ya sea en la evaluación de la competencia, la transparencia y la presentación de informes, nombramientos, promoción de políticas de Código de Conducta y Ética del Banco, así como otras medidas acordadas.</li> </ul>





Frente Estratégico	Pilar	Asunto material	Definición
 <p><b>CREAMOS OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DE NUESTRA GENTE</b></p>	 <p><b>Generación de empleo inclusivo</b></p>	<p><b>Relación trabajador/empresa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad; por eso nos enfocamos en atraer, retener y desarrollar el mejor talento.</li> <li>• Nos aseguramos de generar un entorno seguro para nuestros colaboradores.</li> <li>• En el Banco estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, independiente de las características particulares de cada colaborador.</li> <li>• Estamos comprometidos con la generación de oportunidades laborales para los jóvenes en nuestro país.</li> </ul>





## Modelo de Sostenibilidad AV Villas

La priorización de asuntos de alta y media importancia permitió actualizar, en 2023, el Modelo de Sostenibilidad, tomando como base **nuestro objetivo corporativo de crecer de manera rentable y sostenible y teniendo en cuenta el impacto que generamos en el entorno.**





## Así contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tenemos la convicción de que todos podemos aportar al logro de la Agenda 2030 y así construir un mundo más equitativo y próspero para las personas, por eso, priorizamos 6 Objetivos que se alinean con nuestra estrategia corporativa y con la gestión de nuestros temas materiales.

Le apostamos al empleo juvenil, al desarrollo tecnológico y a la inversión en innovación.



Potenciamos las capacidades en sostenibilidad de nuestros clientes al desarrollar servicios innovadores que fortalecen la sostenibilidad en los mismo.



Estamos comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión y reconocemos nuestra relevancia como organización dentro del sistema financiero, que promueve la educación e inclusión financiera.



Desde 2019 realizamos la medición de huella de carbono corporativa, con el objetivo de definir acciones para reducirla.



Contamos con políticas que promueven la ética, la integridad y la gestión para mitigar los riesgos.



Generamos alianzas con fundaciones, entes del sector financiero y trabajamos alineados con el Grupo AVAL para garantizar el desarrollo sostenible.



## Juntos trabajando con nuestros grupos de interés

[GRI 2-29]

Reconocemos que trabajar en equipo y mantener relaciones basadas en la transparencia, el respeto y la generación de confianza son claves para el progreso del país y el éxito de nuestro Banco, por eso, identificamos a nuestros grupos de interés, con el compromiso de manejar con ellos un relacionamiento cercano, promoviendo de manera constante la creación de valor y el beneficio mutuo.

El proceso de identificación de los grupos de interés se adelantó durante la definición del Modelo de Sostenibilidad, teniendo en cuenta el impacto y relacionamiento con cada uno.



Participaron en ejercicio de materialidad



## Proceso para determinar los impactos negativos

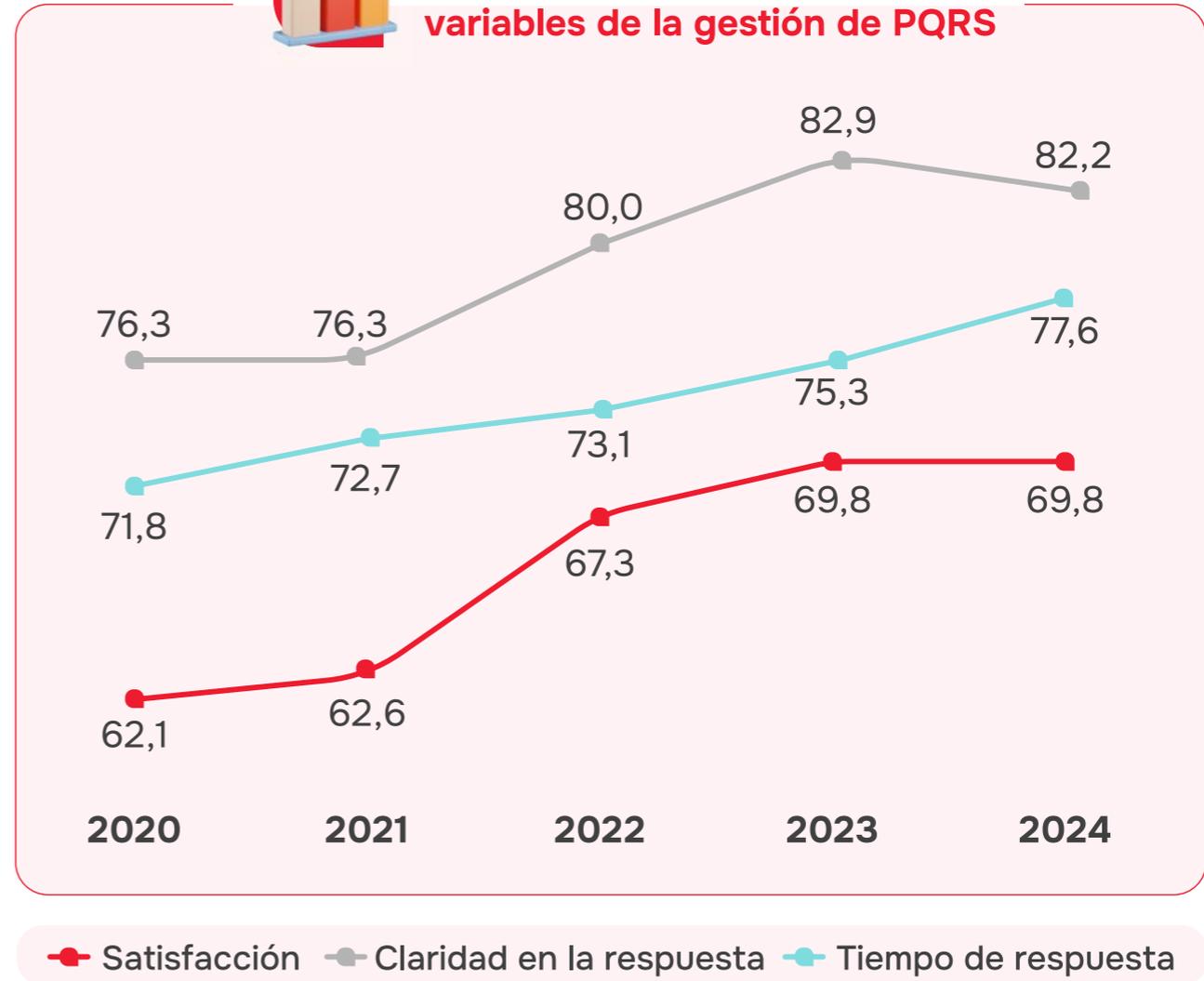
● [GRI 2-25]

Nuestro Banco lleva a cabo un proceso de recopilación de retroalimentaciones de los clientes en relación con la gestión de PQRS a través del programa Voz del Cliente. Para garantizar la mejora continua en nuestros servicios, realizamos encuestas telefónicas a aquellos clientes que presentaron reclamos en el mes anterior y cuyas solicitudes fueron gestionadas y respondidas por nuestro equipo. Estas encuestas nos permiten obtener percepciones directas sobre la experiencia del cliente, identificar posibles puntos de dolor en el proceso de gestión y establecer planes de acción para mejorar nuestros estándares de servicio.

Gracias a este proceso de escucha activa, hemos trabajado continuamente en la mejora de las variables más relevantes en la gestión de reclamos: **satisfacción general, claridad en la comunicación y percepción del tiempo de respuesta**. Como resultado, **en los últimos tres años hemos logrado una mejora sostenida en estos indicadores. La satisfacción de los clientes aumentó de 62,1 en 2020 a 69,8 en 2023 y 2024.** La claridad en la respuesta pasó de 76,3 en 2020 a 82,2 en 2024, alcanzando su punto más alto en 2023 con 82,9. Finalmente, la percepción del tiempo de respuesta mejoró de 71,8 en 2020 a 77,6 en 2024, reflejando nuestro compromiso con la eficiencia y transparencia en la atención de las solicitudes de nuestros clientes.



## Calificación principales variables de la gestión de PQRS





# Avances, logros y compromisos de nuestro Modelo de **Sostenibilidad**



## Actuamos con transparencia, integridad y responsabilidad

### Ciberseguridad y gestión del riesgo

#### Gestión de riesgos y crisis

● [GRI 3-3] [SASB FN-CB-550a.1] [SASB FN-CB-550a.2] [GRI 203-2]

Con el objetivo de aprovechar oportunidades, identificar riesgos y reducir, mitigar o prevenir los impactos negativos inherentes al negocio, contribuyendo así a la sostenibilidad del Banco y fomentando un crecimiento financiero controlado, desarrollamos **Sistemas de Administración de Riesgos integrados** en la operación, para abordar los riesgos relacionados con el negocio y los impactos generados en el entorno.

**Es así como nuestro Modelo de Gestión de Riesgos tiene por objetivo asegurar la identificación y el control oportuno e integral de los riesgos asociados al negocio y a la financiación de proyectos medioambientales y sociales, mediante la adaptación de medidas de mitigación de riesgos climáticos que le permitan consolidar una estrategia sostenible y resiliente.**

En este modelo y cultura de administración de riesgos, están comprometidas diferentes instancias de nuestro Banco, comenzando por la Alta Dirección y la Junta Directiva, las cuales participan activamente en la gestión y control de riesgos, liderando diversos Comités a través de los cuales se realiza seguimiento integral, abordando diferentes aspectos de las variables que impactan los mercados y el negocio.

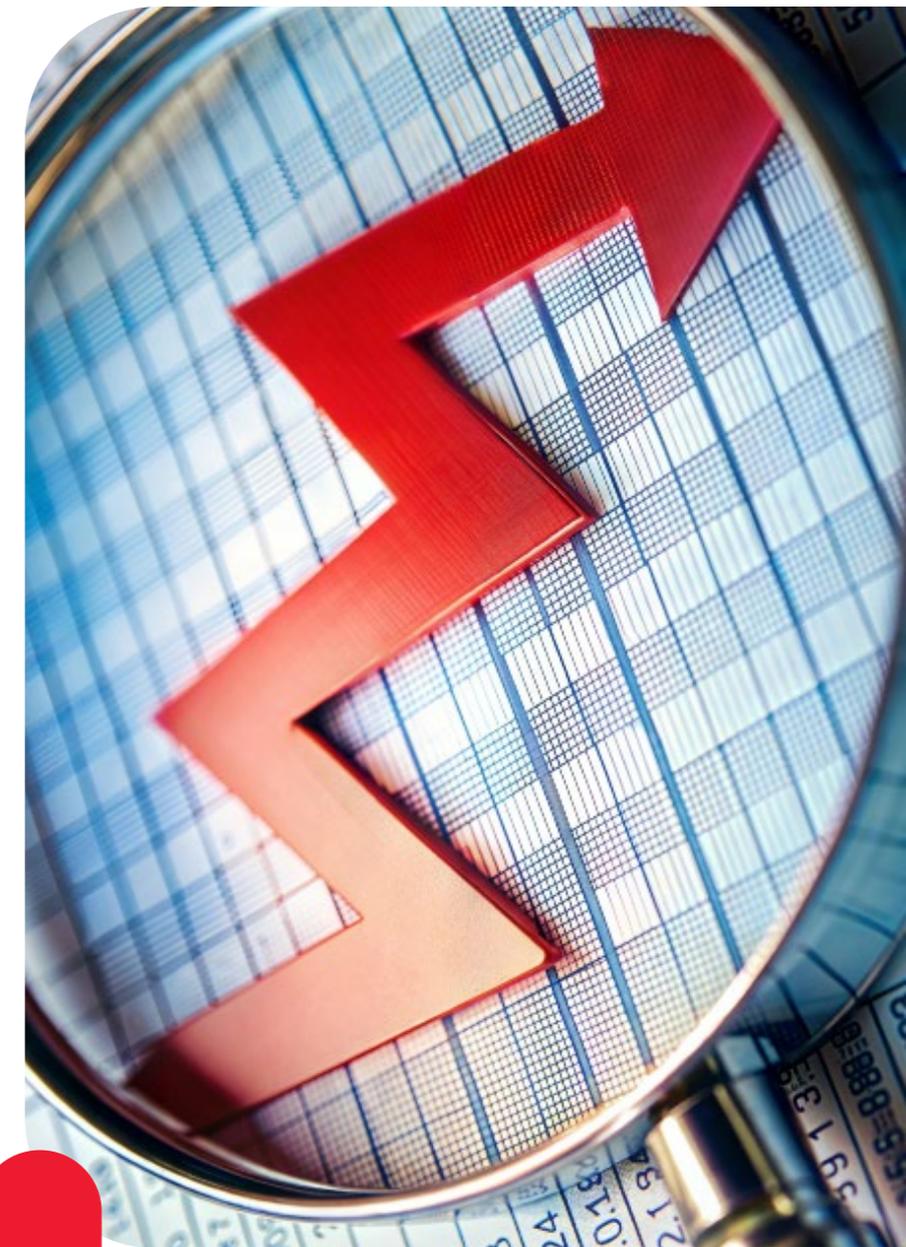
#### ODS relacionados con el frente



En el Banco, los ejercicios de pruebas de resistencia se constituyen en una de las herramientas que se utiliza para su planeación financiera, permitiendo generar escenarios de estrés que ponen a prueba la solidez financiera de la Entidad; apoyando la gestión de riesgos, en la medida en que permite la identificación de vulnerabilidades que son tenidas en cuenta en el diseño de un plan de negocio sostenible, así como en la definición de las acciones mitigantes y de los planes de contingencia que pueden implementarse en el caso de la materialización de un riesgo, y en el establecimiento de los límites (detonantes) que los activan.

En la elaboración de estas pruebas participa la alta gerencia y las diferentes áreas del Banco que desde su rol aportan su conocimiento técnico y validan las metodologías y resultados de estas. En la aprobación de los supuestos y de los resultados para cada uno de los escenarios planteados, además de la alta gerencia y las áreas involucradas, participa también la Junta Directiva.

Nuestro Banco no hace parte de la evaluación de importancia sistémica mundial (G-SIB).



## Comité de Gestión Integral de Riesgos

En la Junta Directiva, se creó el Comité de Gestión Integral de Riesgos (CGIR) que tiene como alcance los riesgos de crédito, mercado, liquidez, tasa de interés del libro bancario, operacional, seguridad y ciberseguridad, fraude y continuidad de negocio. Este Comité también asiste a la Junta Directiva en la toma de decisiones que conlleven a una exposición material a riesgos, con el fin de cumplir con el plan de negocios y la planeación estratégica del Banco, dando cumplimiento a sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos determinados en el reglamento.

### Riesgo Crediticio

Basado en tres frentes de análisis, el Riesgo de Crédito en sus diferentes ciclos de otorgamiento, control, monitoreo y recuperación, es estudiado de manera permanente en nuestro Banco, a través de diferentes áreas que con su gestión buscan minimizarlo:

- 1. Nivel de exposición al riesgo:** es medido y controlado según concentración en clientes, modalidad de cartera, producto, entre otros.
- 2. Nivel de pérdidas esperadas:** son estimadas mediante modelos de originación y seguimiento para facilitar la toma de decisiones en los procesos de aprobación de crédito y administración de cartera
- 3. Materialización del riesgo de crédito** como pérdidas observadas sobre productos o segmentos, aporta el componente de pérdidas requerido en los estudios de rentabilidad que permiten fijar límites de pérdida tolerada, así como tasas de remuneración óptimas.



En el evento en que los deudores del Banco no cumplan de manera oportuna o solo cumplan de manera parcial, los términos acordados en los contratos suscritos en operaciones de crédito, el Banco queda expuesto a la generación de pérdidas por materialización del Riesgo de Crédito.

En 2024:

- la materialización del riesgo de crédito se refleja en una contabilización de provisiones netas de recuperación por \$251.500 MM
- esta cifra, en términos anuales, equivale al 1.78% del saldo promedio de cartera lo cual es ligeramente menor al promedio histórico del Banco y una de las más bajas frente a las observadas en los bancos del sistema financiero colombiano.



## Riesgos de Mercado, Liquidez y Tasa de Interés del Libro Bancario

En nuestro Banco, la exposición a los riesgos de Mercado, de Liquidez y de Tasa de Interés del Libro Bancario los gestionamos a partir del Marco de Apetito al Riesgo (MAR) definido, que contempla los indicadores que permiten cuantificar dicha exposición a través de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR). Estos se clasifican en primarios, secundarios y complementarios, siendo los indicadores primarios aquellos que cuantifican la exposición de manera consolidada; son presentados al comité correspondiente, al Comité de Gestión Integral de Riesgos y a la Junta Directiva.

En el Sistema de Gestión de Riesgo de Mercado (SGRM) se encuentran documentados los lineamientos y procedimientos correspondientes a la identificación, medición, control y monitoreo, contemplando los diversos factores de riesgo como la tasa de interés, la tasa de cambio, el precio de las acciones y el precio de fondos de inversión colectiva, en línea con lo definido en el MAR y en el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

La exposición al riesgo de Mercado a través del libro de tesorería, la posición en divisas y la posición en fondos de inversión colectiva se mide y monitorea a través de la relación del VaR (Value at Risk) total regulatorio sobre el Patrimonio Técnico y el VaR condicional de los portafolios negociables que se ubicaron así para 2024:

Indicador	Valor Mínimo	Valor Máximo
VaR Regulatorio sobre Patrimonio Técnico	1,57%	4,07%
VaR Condicional de los portafolios negociables	\$18,9*	\$847,9*

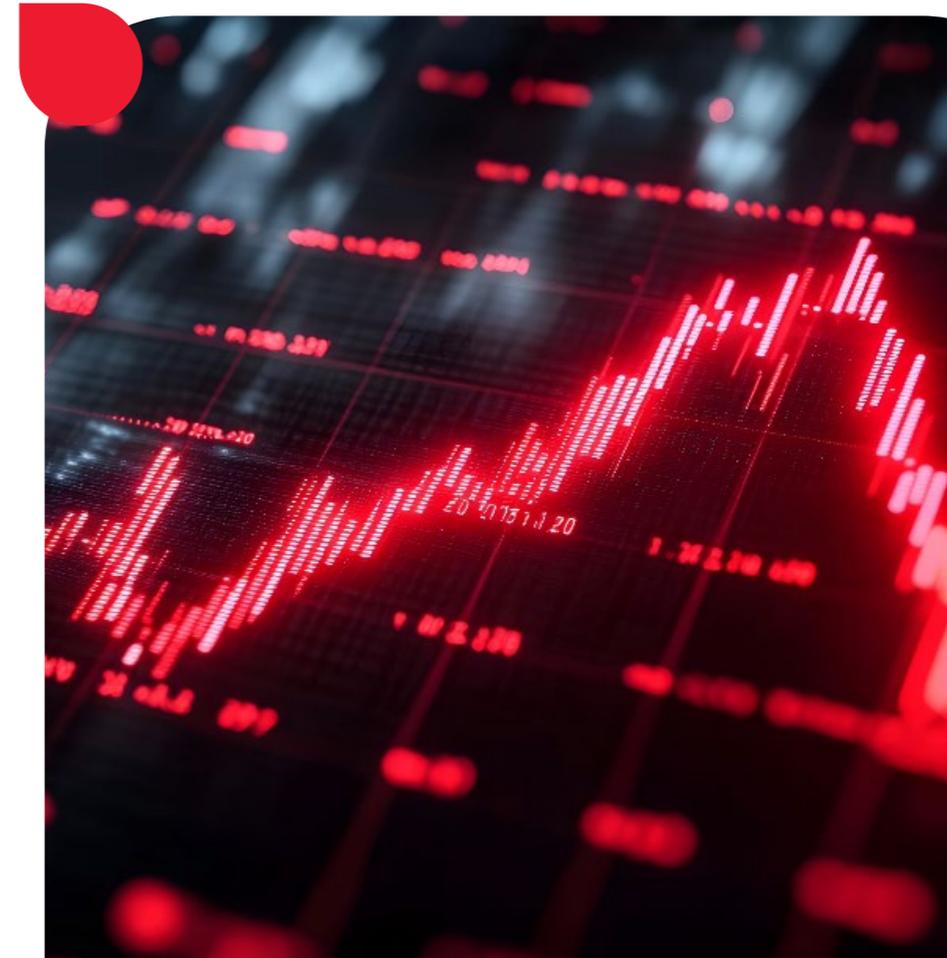
\*Cifras en monto en millones de pesos.

Por otra parte, cuantificamos la exposición al Riesgo de Liquidez a través del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) proyectado a 30 días, el Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN) y el porcentaje de activos líquidos de alta calidad que, dado el momento coyuntural de movimiento de la tasa de intervención, gestionamos el IRL a 30 días y el CFEN soportado en herramientas que permiten proyectar con precisión la liquidez del Banco, siempre velando por el cumplimiento de los límites regulatorios. Los indicadores primarios presentaron el siguiente comportamiento al cierre de 2024:

- Indicador de Riesgo Liquidez a 30 días: 147,19%
- Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN): 107,18%
- Porcentaje de Activos Líquidos de Alta Calidad (ALAC): Los ALAC se ubicaron en promedio en el 82,57% durante el 2024, la exposición se estableció en los niveles esperados, siempre superior al límite definido en 70%.

Los ALAC se ubicaron en promedio en el 82,57% durante el 2024, la exposición se estableció en los niveles esperados, siempre superior al límite definido en 70%.

**En resumen, la exposición al riesgo de liquidez medida a través de los indicadores primarios refleja el cumplimiento a los límites normativos.**





## Riesgo Operacional y Apetito al Riesgo

El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional (SGRO) como parte del SIAR (Sistema Integral de Administración de Riesgos) incluye la definición de políticas y procedimientos para la gestión de dichos riesgos y para cumplir, normativamente, con una base de eventos de riesgo operacional de alta calidad.

En el evento en que se incurra en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos, nos encontraríamos expuestos a la generación de pérdidas por materialización de riesgos operacionales.

La evaluación a la exposición a los riesgos operacionales se realiza bajo el Marco de Apetito al Riesgo (MAR) definido, el cual contempla los indicadores que permiten cuantificar dicha exposición a través de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR). Los indicadores primarios son presentados al Comité de Gestión Integral de Riesgos, desde el cual se genera reporte a la Junta Directiva para su conocimiento.

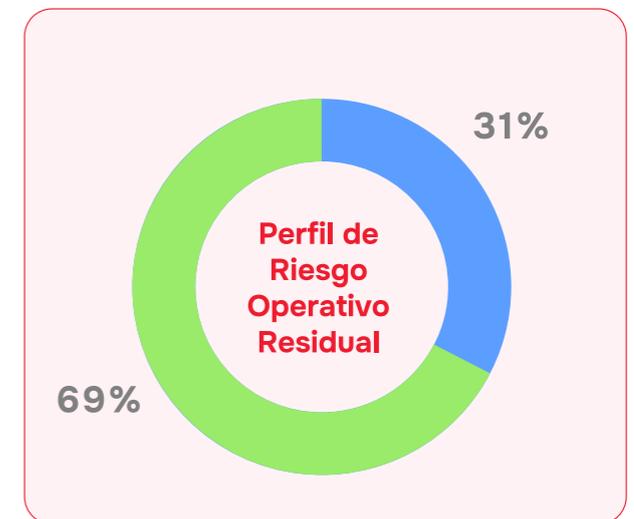
En 2024:

- El VeRRO (Valor de Exposición a los Riesgos Operacionales) reportó un valor de \$102.999 millones a corte de diciembre de 2024, consumiendo 129 puntos del nivel de solvencia del Banco.
- La materialización del riesgo operacional se refleja en la contabilización de eventos por valor de \$15.348 Millones, un valor de provisiones contabilizadas por procesos ordinarios y laborales de \$386 Millones, el cual refleja una reducción del 0.25% respecto a las pérdidas contabilizadas en el año 2023
- Las pérdidas clasificadas por tipología de riesgo operacional se distribuyeron así:
  - > Fraude externo: 92.8%
  - > Fraude interno: 6.36%
  - > Daños en activos fijos: 0.56%
- Las pérdidas netas ascienden a \$7.050 millones, cifra que en comparación con 2023 disminuye en un 48.1%.

La evolución del perfil de Riesgo operacional en el Banco es estudiada trimestralmente por el Comité de Riesgo Operacional, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y la Junta Directiva. A corte de diciembre de 2024, el perfil de riesgo operacional muestra 465 riesgos evaluados en 139 procesos del Banco, con la siguiente valoración:



● Bajo ● Moderado ● Alto ● Extremo



● Bajo ● Moderado



## Calificaciones de Riesgo

En 2024, las calificadoras de riesgo BRC Standard & Poor's y Value and Risk Rating S.A., ratifican con sus calificaciones, la estabilidad del Banco en términos de mínimo riesgo de incumplimiento de las obligaciones de corto y largo plazo, así como la baja posibilidad de que su liquidez se vea comprometida ante variaciones en la industria o en la economía.

**Value and Risk Rating S.A., ratifica la calificación AAA para la Deuda de Largo Plazo y VrR 1+ para la Deuda de Corto Plazo en el mes de marzo.**

Por su parte **BRC Standard & Poor's**, en el mes de septiembre, **ratifica la calificación AAA para la Deuda de Largo Plazo y la calificación BRC 1+ para deuda de corto plazo.**

## Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Nuestro Banco, en un ejercicio conjunto entre la Junta Directiva, la Alta Dirección y el Oficial de Cumplimiento, definió y aplicó una serie de políticas y procedimientos robustos para garantizar la medición, evaluación, control y monitoreo efectivo de los riesgos inherentes a nuestra actividad económica, así como la evaluación de los controles existentes, para concluir que el **nivel de riesgo residual del Banco es bajo.**

En línea con la normativa existente a nivel nacional y siguiendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), nuestro Banco, desde la Unidad de Cumplimiento, ajustó las políticas, procesos y procedimientos de debida diligencia para mitigar los riesgos asociados a clientes con nivel alto y extremo y optimizó los controles relacionados con el monitoreo y la revisión de transacciones.

## Sistema de Gestión del Riesgo de Soborno y Corrupción

Nuestro Banco, alineado con las políticas corporativas de Grupo Aval, ha establecido una **política de cero tolerancia frente al soborno y la corrupción** en cualquiera de sus modalidades para lo que ha implementado el Programa Antisoborno y Anticorrupción (ABAC, por sus siglas en inglés), que promueve una cultura de lucha contra la corrupción, a través de la integridad y la ética, permitiendo la conducción de los negocios y operaciones con altos estándares éticos cumpliendo con las leyes y regulaciones vigentes.

El Programa ABAC se constituye como un mecanismo fundamental para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas orientadas a la prevención, detección, investigación y remediación de eventos de corrupción, fomentando la transparencia en la gestión administrativa y el cumplimiento de normativas locales e internacionales, tales como el Estatuto Anticorrupción y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés).

## Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

En nuestro Banco contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, implementado y probado con el fin de asegurar una respuesta oportuna ante la materialización de eventos adversos que puedan generarnos una afectación. Su alcance se encuentra enfocado en los siguientes componentes: Plan de Maestro a Emergencias, Plan de Recuperación Tecnológico, Plan de Recuperación de Procesos y Plan de Gestión de Crisis.





Dentro de las principales gestiones realizadas durante el año 2024, se destacan:

- Operación y disponibilidad del Banco con la infraestructura de contingencia (Centro de Datos de Contingencia), del 4 al 11 de agosto, con alcance hacia la prestación de servicios a clientes y usuarios a través de los diferentes canales de atención presenciales y digitales, funcionamiento y ejecución de procesos internos y alcance a proveedores.
- Se elaboró y actualizó el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) Business Impact Analysis, para todos los Procesos de la Cadena de valor, esto como eje principal para la definición e implementación de estrategias de contingencia.
- Se actualizaron las estrategias de contingencia y los Planes de Recuperación de Procesos.
- Se realizaron pruebas de contingencia para los de procesos críticos en el Centro de Operaciones de Contingencia, simulando diferentes escenarios de indisponibilidad o afectación.
- Se realizaron pruebas de contingencia a nivel tecnológico con alcance a aplicaciones y software crítico junto con otros componentes tecnológicos, simulando diferentes escenarios de indisponibilidad o afectación.
- Se realizó una prueba controlada en conjunto con la Dirección de Seguridad Informática simulando un escenario de Ransomware.
- Se realizó verificación y seguimiento a los planes de Continuidad del Negocio de los Proveedores clasificados como críticos en lo referente a PCN.
- Activación de estrategias de contingencia según los eventos materializados a nivel tecnológico y de procesos críticos.
- Actualmente desde la Dirección de Continuidad del Negocio se vienen realizando diferentes gestiones con el fin de actualizar y lograr una mejora continua en el modelo de madurez SGCN del Banco adoptando el estándar ISO 22301.



## Seguridad de la Información/ Ciberseguridad

● [GRI 3-3] [SASB FN-CB-550a.1] [SASB FN-CB-550a.2] [GRI 203-2]

Prevenir la materialización de ataques cibernéticos y proteger la integridad de la estructura tecnológica es vital para nuestro Banco, convirtiéndolo en un tema relevante en la gestión de sostenibilidad, no solo para fortalecer la confiabilidad en la información generada, sino porque respalda la estrategia del negocio al buscar estabilizar los sistemas de información y robustecer los procesos que soportan la operación del negocio.

Durante el 2024, como parte de la estrategia y mejora continua de la gestión de seguridad y ciberseguridad, fortalecimos y optimizamos las capacidades y controles orientados a la prevención, respuesta, contención, mitigación y recuperación ante riesgos de seguridad y ciberseguridad, a través de la actualización de políticas, procesos e implementación de diferentes iniciativas que propenden por el fortalecimiento de la postura de seguridad en cada uno de los servicios, productos y canales financieros. De igual forma, la identificación y gestión de nuevos escenarios de riesgos asociados a tecnologías emergentes, manteniendo el cumplimiento del apetito de riesgo, los indicadores corporativos del Grupo Aval y normatividad vigente.

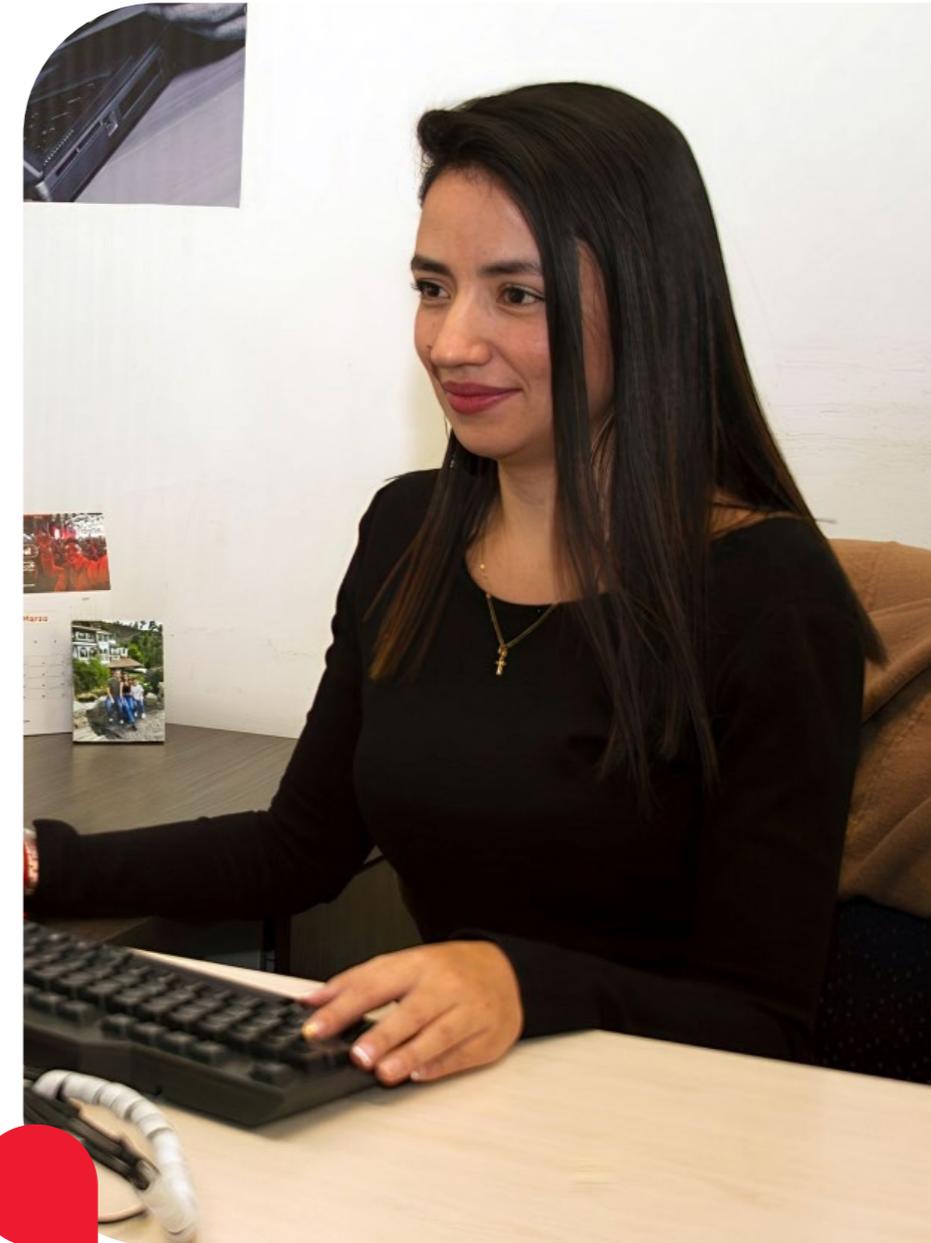
### Iniciativas de Seguridad de la información y Ciberseguridad:

- Optimizamos el proceso de gestión de activos a través de la implementación de una herramienta para la gestión y automatización de activos de información
- Fortalecimos e implementamos nuevos controles asociados a tecnologías emergentes y dispositivos móviles que puedan impactar al Banco
- Actualizamos la política general de seguridad y ciberseguridad, alineándola a la normativa vigente y a los lineamientos corporativos
- Actualizamos las políticas, procedimientos y metodologías, alineados a las buenas prácticas y normativas vigentes, las cuales son la base del sistema de gestión, como son:
  - > Gestión de activos de información
  - > Gestión de incidentes de SI y CS
  - > Pruebas de intrusión
  - > Gestión de Vulnerabilidades
  - > Capacitación y sensibilización
  - > Línea base de software
  - > Proveedores críticos
  - > Lineamientos y controles de nube
- Continuamos con el fortalecimiento de la cultura y la sensibilización para los colaboradores y clientes, a través de campañas de seguridad y ciberseguridad con temáticas enfocadas a los diferentes métodos de ataques más comunes como: ingeniería social, Phishing, Ransomware, entre otros, así como las buenas prácticas y medidas para prevenir estas amenazas, proteger y dar buen manejo a la información sensibles, a través de contenido interactivo, charlas con especialistas y diferentes piezas de comunicación.
  - > Aumentamos las capacidades técnicas, entre ellas:
  - > Actualización de la plataforma que soporta la entidad certificadora y el cifrado.
  - > Migración y mejora de la plataforma de correlación de eventos de seguridad a una ambiente nube.
  - > Implementamos la arquitectura tipo PurpleTeam que permite ejecutar campañas de emulación de adversarios.
  - > Actualizamos y optimizamos las plataformas y herramientas de seguridad y ciberseguridad enfocadas en el control de fuga de información, seguridad perimetral y control de accesos, antimalware, identificación de vulnerabilidades de código y detección y respuesta de eventos e incidentes.



### Iniciativas en innovación de seguridad para la protección transaccional:

- Habilitamos nuevos controles complementarios de seguridad para mejorar la autenticación de los clientes dentro de los flujos de onboarding para la apertura de productos digitales del pasivo y activo, contribuyendo a la estrategia de aumentar, mejorar la conversión, colocar nuevos productos y mitigar los riesgos emergentes.
- Avanzamos en el fortalecimiento de la postura de seguridad transaccional para el segmento Banca Empresas ICBS. Modernizando los nuevos mecanismos de autenticación y autorización transaccional que estarán integrados y a disposición de los clientes empresariales en la nueva Banca Móvil ICBS.
- Aprovechamos las capacidades instaladas en canales tradicionales para llevar a cabo la identificación y autenticación de clientes en oficinas, mediante la digitalización de estos procesos, permitiendo integrarlos a los canales de fuerzas largas para optimizar la venta asistida.
- Finalizamos el despliegue de la estrategia de fortalecimiento de detección de la biometría dactilar en el proceso de validación de identidad de los clientes en oficinas. De igual manera se avanzó en la definición e integración de la cascada de retos que ofrece nuevos mecanismos alternos de autenticación para flujos tanto del activo como del pasivo.
- Avanzamos en el fortalecimiento de la definición del perfil transaccional de los clientes en el portal transaccional segmento Banca Personas, mediante la optimización de reglas en motor de riesgo que permiten mejorar la efectividad en la detección de comportamiento inusuales para evitar fraude por suplantación.
- Incorporamos nuevos mecanismos de autenticación en Banca Móvil bajo la estrategia de llavero digital para fortalecer la validación y autorización transaccional que realizan los clientes del segmento Persona Natural en los canales digitales.





## Protección de Datos Personales

● [GRI 418-1]

Nuestro compromiso con la adecuada gestión de los datos de los clientes y el cumplimiento regulatorio relacionado con Protección de Datos Personales y Habeas Data, se refleja en la implementación de esta normativa en los procesos que tienen injerencia en el tratamiento de datos personales y en la Política de Protección de Datos Personales del Banco, la cual se encuentra disponible para su consulta a través de la página web [avvillas.com.co](http://avvillas.com.co).



Escanea este código para acceder a nuestra Política de Datos Personales



Para identificar y gestionar los riesgos de seguridad de los datos, la Dirección de Gobierno y Arquitectura de Seguridad de la Información definió e implementó una metodología de riesgos de SI, alineada con la Política Corporativa de AVAL y al estándar ISO 31000, la cual está estructurada en 5 fases (1. Contexto, 2. Identificación, 3. Evaluación, 4. Tratamiento y 5. Seguimiento) y maneja 4 niveles de riesgo (1. Bajo, 2. Moderado, 3. Alto, 4. Extremo), así mismo, el apetito de riesgos se basa en la política de exposición del SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operacional), donde los riesgos que después del proceso de valoración queden en zonas de riesgo Bajo y Moderado son aceptados por la Entidad.

La metodología tiene alcance a productos financieros, proyectos, infraestructura tecnológica, procesos, terceros e información de clientes y colaboradores; lo anterior, con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos de manera integral y establecer la postura de seguridad y ciberseguridad a través de controles tecnológicos, procesos, procedimientos y políticas para mitigar y gestionar los riesgos que afecten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y, de esta forma, proteger los activos de información del Banco. Durante el 2024, **recibimos 16 reclamos** de entes regulatorios como Superfinanciera, SIC y Defensoría, relacionados con Protección de Datos Personales. **Ninguno de estos reclamos ha generado alguna orden administrativa que contuviera sanción o medida similar para el Banco.**

Además, no se registraron reclamaciones relacionadas con violaciones a la privacidad del cliente ni pérdida de datos del cliente. Tampoco se reportaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

- Número de filtraciones de datos = 0
- Porcentaje que implica información de identificación personal (PII) = 0
- Número de titulares de cuentas afectados = 0





## Buen gobierno corporativo

### Gobierno corporativo

● [GRI 3-3] [GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-18]

Nuestro Modelo de Gobierno Corporativo con sus normas y procedimientos, propende por la regulación de la gestión del Banco y facilita los procesos de toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno que la integran, asegurando la implementación de acciones coherentes con las metas corporativas y contribuyendo entre otros, al desarrollo sostenible.

La estructura de gobernanza y composición de nuestro Banco está compuesta por la Asamblea General de Accionistas como la instancia máxima, seguida por la Junta Directiva con sus Comités de Auditoría, de Gobierno Corporativo, de Nombramiento y de Cumplimiento Normativo o Regulatorio, Presidencia, Alta Dirección y la Secretaría General.





## Asamblea General de Accionistas

Nuestro máximo órgano de gobierno es la Asamblea General de Accionistas, la cual está integrada por los accionistas o sus representantes, reunidos con el quórum y en las condiciones establecidas en los Estatutos y en la ley.

La Asamblea tiene dos clases de reuniones: Ordinarias y Extraordinarias y se reúne ordinariamente una vez al año en la fecha señalada en la convocatoria, dentro de los meses de enero a marzo. Si pasados dichos meses no ha sido convocada, se reúne por derecho propio, el primer día hábil del mes de abril a las 10 de la mañana, en la oficina de Presidencia.

También se pueden realizar reuniones Extraordinarias de la Asamblea siempre que con tal carácter sea convocada por la Junta Directiva, el Presidente o por el Revisor Fiscal.

La Asamblea de Accionistas cuenta con un reglamento en el que se prevén diferentes aspectos de su funcionamiento y de igual manera sus funciones se encuentran contempladas en los Estatutos del Banco.

Además, este órgano tiene la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Entidad, dentro de los límites que le impone la ley.



## Junta Directiva

● [GRI 2-17]

La Junta Directiva de nuestro Banco se compone de nueve (9) miembros elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un (1) año y pueden ser reelegidos en forma indefinida. Los miembros de Junta cumplen rigurosamente con los criterios establecidos para su selección; para 2024, la componen profesionales en carreras como Derecho, Economía, Administración de Empresas, Contaduría, Finanzas y Relaciones Internacionales y Arte. De igual forma cuenta

**9**  
Miembros  
principales

**0**  
Miembros  
suplentes

**7**  
Hombres

**2**  
Mujeres



**7**  
Miembros  
independientes

**2**  
Miembros  
dependientes

**7 años**  
Antigüedad  
promedio total

**24**  
Sesiones  
en 2024  
Periodicidad:  
quincenal



Los miembros de la actual Junta Directiva del Banco fueron elegidos mediante el proceso de aprobación de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 21 de marzo de 2024. En dicha aprobación se detallan detalle su remuneración (honorarios fijos por participación en reuniones de Junta o comités de apoyo a los que asista cada miembro), teniendo en cuenta para ello los parámetros del mercado para este tipo de sociedades, así como las condiciones y calidades de los miembros de acuerdo con la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva adoptada por el Banco.

Las funciones generales de la Junta Directiva son las establecidas en la ley y en los estatutos sociales. Sin perjuicio de lo anterior, la Junta Directiva del Banco cumplirá funciones y responsabilidades especiales relacionadas con el Sistema de Control Interno, particularmente las siguientes:

- Funciones respecto del ambiente de control
- Funciones respecto de la gestión de riesgos
- Funciones respecto de las actividades de control
- Funciones respecto de la información y comunicación
- Funciones respecto de las actividades de seguimiento y monitoreo

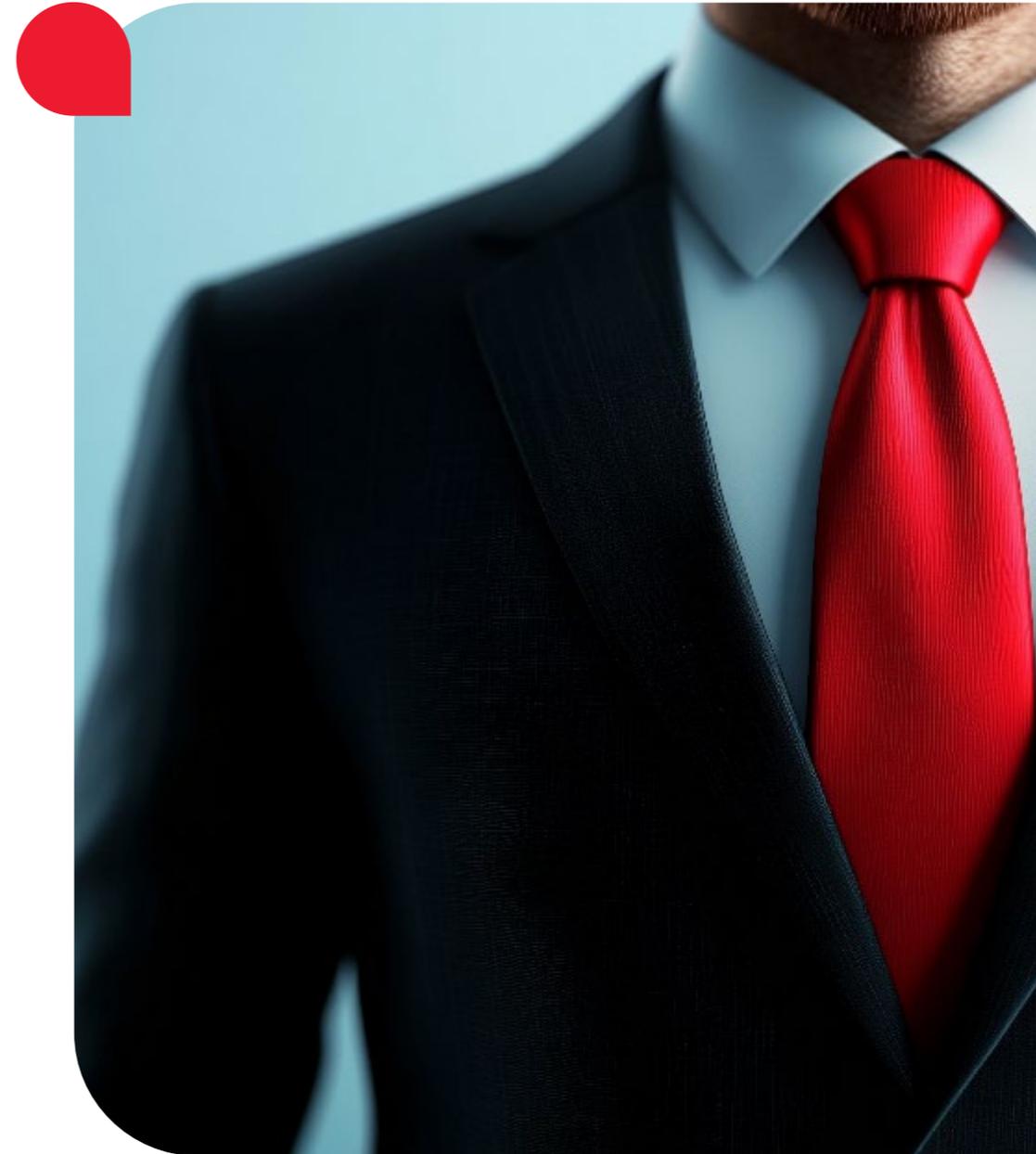
Además de las anteriores responsabilidades, la Junta debe velar por que se transmita a los mercados financieros y de capital toda la información financiera y no financiera sobre el Banco, exigida por la legislación vigente, además de toda aquella que considere relevante para inversionistas y clientes. Por otra parte, en el evento que lo considere necesario, la Junta podrá disponer que se contrate un tercero especializado para evaluar su gestión.



## Composición de la Junta Directiva

La Junta Directiva está compuesta por nueve (9) miembros de los cuales todos son Miembros Principales, NO hay miembros suplentes.

Nombre	Género	Nacionalidad	Fecha de posesión	% Asistencia a sesiones en 2024
Luis Fernando Pabón Pabón	Masculino	Colombiano	13/05/1998	92%
Pablo Casabianca Escallón	Masculino	Colombiano	16/05/2019	100%
Pedro De Brigard Pombo	Masculino	Colombiano	1/10/2009	100%
Fernando Copete Saldarriaga	Masculino	Colombiano	12/04/2012	96%
José Wilson Rodríguez	Masculino	Colombiano	18/09/2018	100%
María Ximena Cadena Ordoñez	Femenino	Colombiana	18/04/2024	94%
María Adriana Mejía Hernández	Femenino	Colombiana	9/05/2024	94%
Luis Felipe Henao Cardona	Masculino	Colombiano	18/04/2024	94%
Nicolás Noreña Trujillo	Masculino	Colombiano	18/04/2024	94%





**LUIS FERNANDO PABÓN PABÓN**

Abogado de la Pontificia Universidad Javeriana. Especialista en Derecho Financiero de la Universidad de los Andes.

Se desempeñó como Asesor de la División Internacional y Asesor Legal de la Presidencia del Banco de Bogotá y como Vicepresidente Jurídico y Secretario General del Banco de Colombia y en varias juntas directivas del sector financiero.

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 1998, también es miembro de las Juntas Directivas de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A, Ceetv S.A., Organización Luis Carlos Sarmiento S.A.S. y Corporación Excelencia en la Justicia. Actualmente es Secretario General de Grupo Aval Acciones y Valores S.A.



**PABLO CASABIANCA ESCALLÓN**

Administrador de Empresas del Colegio de Estudios Superiores de Administración (C.E.S.A.). Entrenamiento especializado en Making Boards More Effective, Harvard Business School, MaSE Academy, INSEAD, Influencing in a Changing Environment, IMD, Transition to General Management, Columbia University, CEO Management Training, ADEN, entre otros.

Se desempeñó entre otros, en cargos directivos locales, regionales y globales de Syngenta S.A. y Monsanto Company, ocupó cargos directivos en la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y Corfinsura. Fue miembro de Junta Directiva de Mundial de Seguros S.A.

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2019, también es miembro de las Juntas Directivas de JMALUCCELLITRAVELERS SEGUROS S.A., Promotora De Café Colombia S.A, Internexa S.A.



**PEDRO IGNACIO DE BRIGARD POMBO**

Economista de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Se desempeñó como Representante Legal y miembro de la Junta Directiva en distintas entidades financieras como Citibank, Fiducafé, GranBanco y Bancafé. Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2009, también es miembro de las Juntas Directivas de Fiduciaria Corficolombiana S.A. y Almaviva S.A.



**FERNANDO COPETE SALDARRIAGA**

Economista (Cum Laude) de la Universidad de Catholic University of America, Washington D.C. Magister en Economía de la Universidad de los Andes.

Se desempeñó entre otros cargos, como Gerente Ejecutivo del Banco de la República y como Presidente de Carbones de Colombia, Carbocol. También ejerció como decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Jorge Tadeo Lozano y como consultor de varios organismos multilaterales y bancos centrales.

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2012.



**JOSÉ WILSON RODRÍGUEZ**

Contador Público de la Universidad Central de Colombia.

Se desempeñó como socio, líder de la práctica de riesgos para el sector financiero y representante legal de la firma Price Waterhouse Coopers, fue revisor fiscal de distintas entidades del sector financiero, entre las que se encuentran BBVA, Bancolombia, Banco Agrario de Colombia, Banco Sudameris, Titularizadora de Colombia, Findeter y Fogafín. También ha participado en varios procesos de colocación de títulos de inversión de empresas colombianas en los mercados internacionales.

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2018, también es miembro de las Juntas Directivas de la Organización Pajonales S A y Hotel Cartagena de Indias.



**MARÍA XIMENA CADENA ORDOÑEZ**

Economista y Magister en Economía de la Universidad de los Andes. Master in Public Affairs Economics and Public Policy de Princeton University.

Se desempeñó entre otros cargos como Vicepresidente de ideas, Viceministra General del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Asesora del Ministro de Hacienda y Crédito Público y Research Manager de Harvard University. Fue miembro de Junta Directiva de BVC, AMV, ISA, La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2024, también es miembro de las Juntas Directivas de Mapfre Colombia Vida Seguros S.A., y Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A. Actualmente es Subdirectora de Fedesarrollo.



**ADRIANA MEJÍA HERNÁNDEZ**

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia.

Se desempeñó, entre otros cargos, como Viceministra de Asuntos Multilaterales, Viceministra de Cultura, Embajadora, Representante Permanente de Colombia ante la OCDE, Directora Ejecutiva del Centro de Pensamiento Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga, fue docente de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia. Fue miembro de Junta Directiva de la Fundación Smurfit Kappa, Fundación Nacional Batuta y la Orquesta Filarmónica de Bogotá, entre otras.

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2024. Actualmente es Directora Ejecutiva de la Fundación Innovación para el Desarrollo - I+D.



**LUIS FELIPE HENAO CARDONA**

Abogado y Especialista en Derecho de la Empresa de la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Master en Problemas Actuales del Derecho Penal de la Universidad de Salamanca.

Se desempeñó entre otros cargos como Ministro de Vivienda Ciudad y Territorio, Viceministro de Vivienda y Desarrollo Territorial del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial, Viceministro para la Participación e Igualdad de Derechos y Secretario General del Ministerio del Interior, Director del INPEC y de la Dirección Nacional de Estupeficientes. Fue miembro de Junta Directiva entre otras de Findeter, Fondo Nacional del Ahorro y de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2024, también es miembro de la Junta Directiva de EPM, Actualmente es Líder Ejecutivo de CTIC y Director Ejecutivo de Lambda Consultoría. Es Árbitro de la Cámara de Comercio de Bogotá.



**NICOLÁS NOREÑA TRUJILLO**

Administrador de Empresas del Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA - y Master en Administración de Empresas de INALDE Business School.

Ha desempeñado diferentes cargos a lo largo de los últimos 10 años al interior de la Vicepresidencia Senior Financiera en Grupo Aval Acciones y Valores S.A. Actualmente es Gerente Senior de Planeación y Relación con Inversionistas. Previo a esta experiencia fue Analista de Renta Variable para el sector financiero en el área de Investigaciones Económicas en SERFINCO Comisionistas de Bolsa (Credicorp).

Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2024.



## Comités de la Junta Directiva

Comité de Auditoría: sesiona de manera trimestral y se encarga de evaluar el Sistema de Control Interno (SCI) del Banco, apoyando el diseño, definición de políticas y mejoramiento continuo del mismo.

Para el año 2024, los integrantes del Comité de Auditoría fueron:

- Fernando Copete Saldarriaga
- José Wilson Rodríguez
- Nicolás Noreña

## Comité de Gobierno Corporativo, Nombramientos, Remuneraciones y de Cumplimiento Normativo o Regulatorio

Este Comité, que sesiona semestralmente, tiene las siguientes funciones:

- Asistir a la Junta Directiva del Banco Comercial AV Villas S.A. en sus funciones de propuesta y de supervisión de las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas, así como en el gobierno de la Función de Cumplimiento Normativo o Regulatorio.
- Apoyo a la Junta Directiva en el ejercicio de sus funciones de carácter decisorio o de asesoramiento, asociadas a nombramientos y remuneraciones de los miembros de la Alta Gerencia, siguiendo los lineamientos establecidos en los Estatutos, el Código de Buen Gobierno u otros documentos del Banco contentivos de directrices en la materia.

- Proponer a la Junta Directiva las modificaciones a la Política de Nombramiento y Remuneración de sus miembros, en orden a que sean analizadas por ella y de encontrarlas procedentes someterlas a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación.

Los integrantes de este Comité para el año 2024 fueron:

- Luis Fernando Pabón Pabón
- María Adriana Mejía Hernández
- Luis Felipe Henao Cardona

## Comité de Gestión Integral de Riesgos

Trimestralmente se reúne este Comité con el objetivo de asistir a la Junta Directiva en la toma de decisiones que conlleven a una exposición material a riesgos con el fin de cumplir con el plan de negocios y la planeación estratégica del Banco, dando cumplimiento a sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos determinados en el reglamento.

Para el año 2024 los integrantes de este Comité fueron:

- Pablo Casabianca Escallón
- María Ximena Cadena Ordoñez
- Pedro Ignacio De Brigard Pombo





## Procedimientos de Elección y Posesión de Miembros de la Junta Directiva

Teniendo en cuenta el carácter de las actividades desarrolladas nuestro Banco y su estrategia de negocio, la evaluación del perfil de los candidatos a ser miembros de la Junta Directiva contempla componentes éticos tales como la buena reputación, honestidad e integridad en todos los aspectos, así como una revisión exhaustiva de sus conocimientos, competencias, experiencia técnica y habilidades en materias como la comunicación, negociación, visión estratégica, pensamiento crítico, persuasión, orientación al cliente, entre otras.

Adicionalmente, **se tiene como objetivo que la Junta Directiva tenga una composición equilibrada y diversa** para que confluyan diferentes enfoques, competencias, conocimientos y experiencias para su mejor desempeño en el direccionamiento del Banco. Por lo anterior, en aquellos casos en los cuales falte de manera definitiva un miembro de Junta Directiva, de acuerdo con el proceso de revisión de candidatos que hace la Superintendencia Financiera para su posesión y con los requerimientos de ley, el Banco verifica entre otros los siguientes aspectos con relación a los postulados:

- Que no se encuentren incursos en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad.
- Que gocen de reconocimiento, reputación, liderazgo, prestigio, capacidad directiva y de trabajo en equipo.
- Que no se encuentren incursos en una situación de conflicto de interés que les impida tomar decisiones objetivas y en beneficio del Banco.
- Que cuenten con los estudios, formación profesional y experiencia requeridos, verificando su idoneidad, al igual que su trayectoria, reconocimiento, prestigio, disponibilidad, liderazgo, dinámica de grupo, etc., especialmente, que los postulados puedan orientar la toma de decisiones relevantes frente a las estrategias, los negocios y productos del Banco, así como sus relaciones con los inversionistas, accionistas, clientes, entes reguladores y de supervisión, evaluando la información financiera y de riesgos que se les presente. Por lo tanto, requerirán competencias específicas en cuanto al sector financiero o bursátil, riesgos o control interno, asuntos jurídicos, contables, comerciales, tecnológicos, de sostenibilidad o económicos.
- Que cuenten la disponibilidad de tiempo y dedicación necesaria para cumplir las responsabilidades exigidas por su posición y los objetivos estratégicos del Banco.
- Para aquellos candidatos a ser miembros independientes de la Junta, el Banco verifica dicho carácter tomando en cuenta la normatividad que corresponde.



## De acuerdo con ésta, los miembros independientes en ningún caso deben ser:

- Empleados o integrantes de la Alta Gerencia del Banco o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen 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 este.
- Socios o empleados de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría al Banco o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte este, cuando los ingresos por dicho

concepto representen para aquellos, el 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 del 20% del total de donativos recibidos por la respectiva institución.
- Administrador de una entidad en cuya Junta Directiva u órgano que haga sus veces 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.





La evaluación de los aspectos mencionados en los numerales anteriores, se realiza también cuando los miembros de la Junta Directiva son reelegidos en la Asamblea Ordinaria de Accionistas que se celebra anualmente, garantizando así un seguimiento periódico del cumplimiento de los requisitos para la permanencia en el órgano colegiado.

- **Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General:** solicita al postulado remitir la información y documentación requerida para determinar su idoneidad técnica, profesional y personal, así como el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad para tomar posesión del cargo, como las hojas de vida y la documentación soporte de estas, diplomas, certificaciones de estudios y laborales, etc.
- **Secretario General:** informará al Comité de Gobierno Corporativo los resultados del proceso.
- **Banco:** solicita al candidato suscribir la comunicación de aceptación para ser incluido en la lista de miembros de la Junta Directiva del Banco que será sometida a

consideración de la Asamblea General de Accionistas, así como la Carta de Compromiso de abstenerse de negociar, directa o indirectamente, valores emitidos por AV Villas haciendo uso de información confidencial o privilegiada.

- Si la Asamblea General de Accionistas elige al candidato, la decisión se documenta en la respectiva acta de la reunión.
- **Secretaría General:** solicita al elegido suscribir la comunicación de aceptación del cargo y se surte el proceso de posesión ante la Superintendencia Financiera, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

En el Procedimiento de elección y posesión de miembros de Junta Directiva se encuentra la política de inducción y capacitación de sus miembros y de sus comités de apoyo, que tiene como finalidad darles una adecuada inducción y actualización de la información sobre la estructura, los objetivos estratégicos, el modelo funcional del Banco, su marco de apetito de riesgo, sus valores, misión y principios, los aspectos más relevantes sobre su operación y negocio, así como del funcionamiento de la Junta y la normatividad aplicable a sus miembros.



## La Junta Directiva:

● [GRI 2-15]

- Realiza un proceso anual de autoevaluación tanto a nivel individual y colectivo
- Se rige por su reglamento interno aprobado por la misma Junta
- Mantiene una comunicación fluida y oportuna con sus miembros a través de diferentes medios y canales
- Realiza seguimiento permanente a su planeación estratégica
- Realiza reuniones ordinarias y extraordinarias según lo requiera el dinamismo de la entidad

## Autoregulación del Gobierno Corporativo

La Junta Directiva del Banco ha adoptado un Código de Ética, Conducta y Solución de Conflictos de Interés, en el que se establecen los principios, reglas y políticas que guiarán el comportamiento y la actividad de todos los integrantes del Banco AV Villas, en desarrollo de sus funciones, impulsando en particular una conducta ética.

Por lo anterior, es deber de todos los colaboradores del Banco realizar:

- la lectura del Código cuando se vinculan al Banco
- las jornadas de autoformación en los casos de actualización del Código.

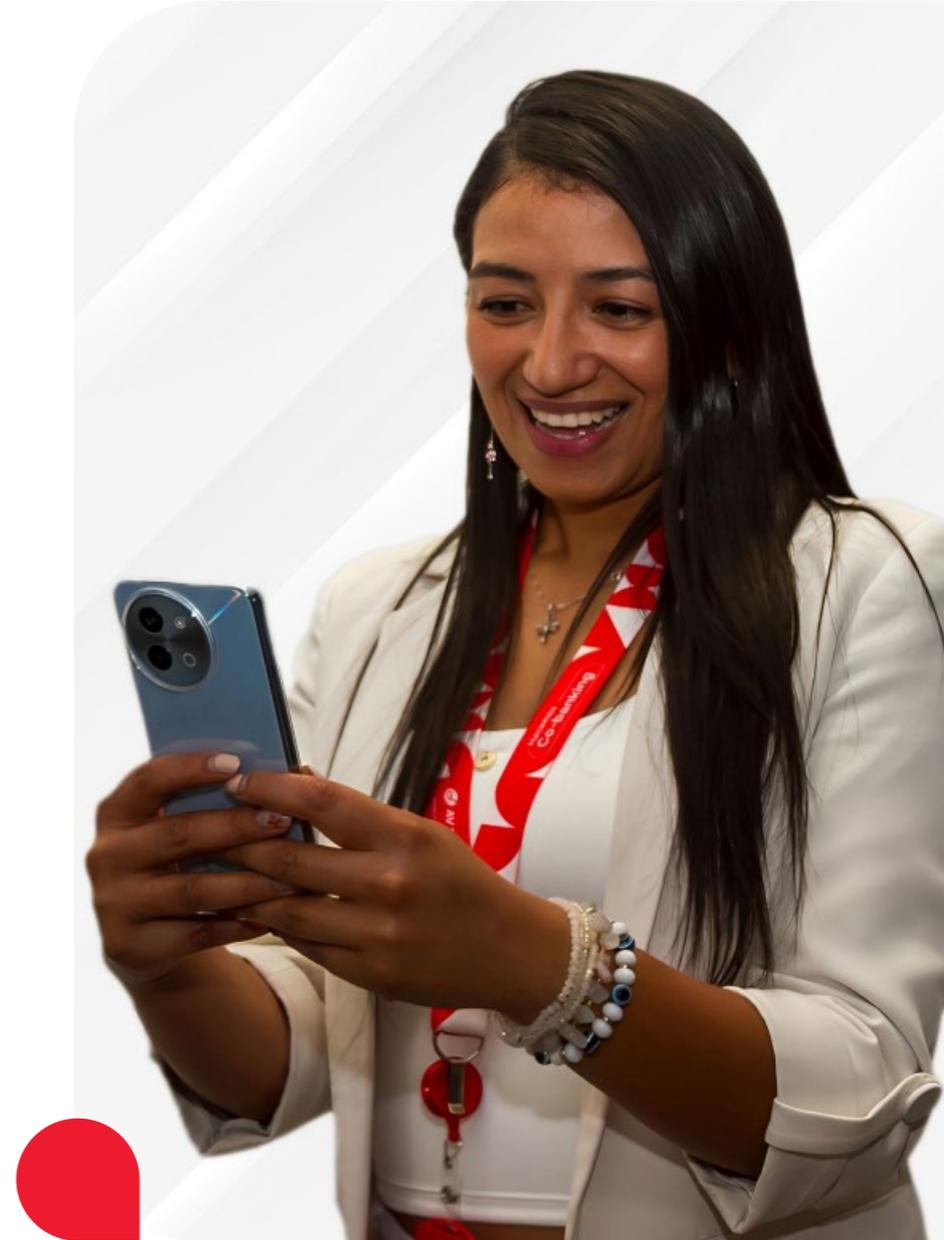
## Conflicto de Interés

Entre las temáticas contempladas en el Código de Ética, se encuentra lo relacionado con los Conflictos de Interés que hace referencia a que todos los directores, administradores y colaboradores del Banco deberán evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la Entidad.

Todos ellos, al momento de encontrarse dentro de un conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben informar de manera oportuna a la Entidad y en los términos definidos en el Código de Ética, acerca de cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés, incluyendo relaciones familiares o personales.

Según su naturaleza, las situaciones de conflicto o potencial conflicto de interés podrán ser de carácter esporádico o de carácter permanente. Cuando la situación que dé lugar a la generación de un evento o potencial evento de conflicto de interés resulte de carácter permanente y afecte el conjunto de las operaciones del Banco, será evaluada por la Junta Directiva, quien determinará las acciones a seguir.

Si alguno o algunos de los miembros de la Junta Directiva se encontraren ante una situación de conflicto de interés, éste o éstos serán conocidos, evaluados y dirimidos por los demás miembros de la Junta Directiva. Los accionistas, directores, administradores o empleados que incurran en prácticas que constituyan conflicto de interés, se verán sometidos a las acciones y sanciones que la ley, el Código de Ética, Conducta, y Solución de Conflictos de Interés y el reglamento interno de trabajo contemplan para el efecto.





## Manejo de conflicto de Interés

Existe conflicto de interés cuando en el ejercicio de las labores de un colaborador en la entidad, sobreviene una contraposición entre los intereses propios y los del Banco. Así mismo, un conflicto de interés se origina cuando una persona pretende obtener una ventaja material o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber ser y su propio interés, o cuando una persona busca que otro renuncie a sus deberes a partir de prebendas.

Los conflictos de interés deben evitarse y en la eventualidad de que sobrevengan, deben ser informados al jefe inmediato o superior jerárquico, quien, de acuerdo con los procedimientos establecidos en nuestro Banco, adelantará las acciones a que haya lugar, así como deben ser informados al Comité de Ética y Conflictos de Interés.

Durante el 2024, **el Comité de Ética y Conflictos de Interés** conformado por la Gerente de Talento Humano, el Contralor General, la Gerente de Riesgo Operacional y el Oficial de Cumplimiento **se reunió 5 veces para revisar 8 casos de posibles conflictos de interés reportados por los colaboradores**; analizó y realizó las recomendaciones específicas a la Administración, conforme se establece en el Manual de Código de Ética.

Los posibles conflictos de interés del Conglomerado Financiero son analizados por un comité compuesto por el Presidente, el Vicepresidente Financiero y de Gestión Corporativa, el Vicepresidente de Analítica y Riesgos y el Vicepresidente Jurídico, conforme a lo establecido en la Política para la Identificación, Comunicación, Administración y Control de Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero AVAL. Este Comité se reúne trimestralmente para revisar las operaciones activas y pasivas, así como las transacciones con proveedores llevadas a cabo con las entidades que conforman el Conglomerado, sus vinculados y los administradores. Este Comité, como instancia encargada, tiene la responsabilidad de tomar decisiones en relación con el caso, con el objetivo de corregir o prevenir cualquier situación de conflicto.

Nuestro Banco, como entidad perteneciente al Conglomerado Financiero AVAL, está comprometido a seguir las directrices emitidas y a garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la identificación, comunicación, administración y control de conflictos de interés entre las entidades del Grupo, así como entre estas y las personas vinculadas al mismo, y entre los administradores y personas con capacidad de toma de decisiones de dichas entidades.

**Los órganos de gobierno encargados de gestionar las situaciones de conflicto de interés identificadas son Los Comité de Ética y Conflicto de Interés, la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas.**



## Gobernanza de la Sostenibilidad

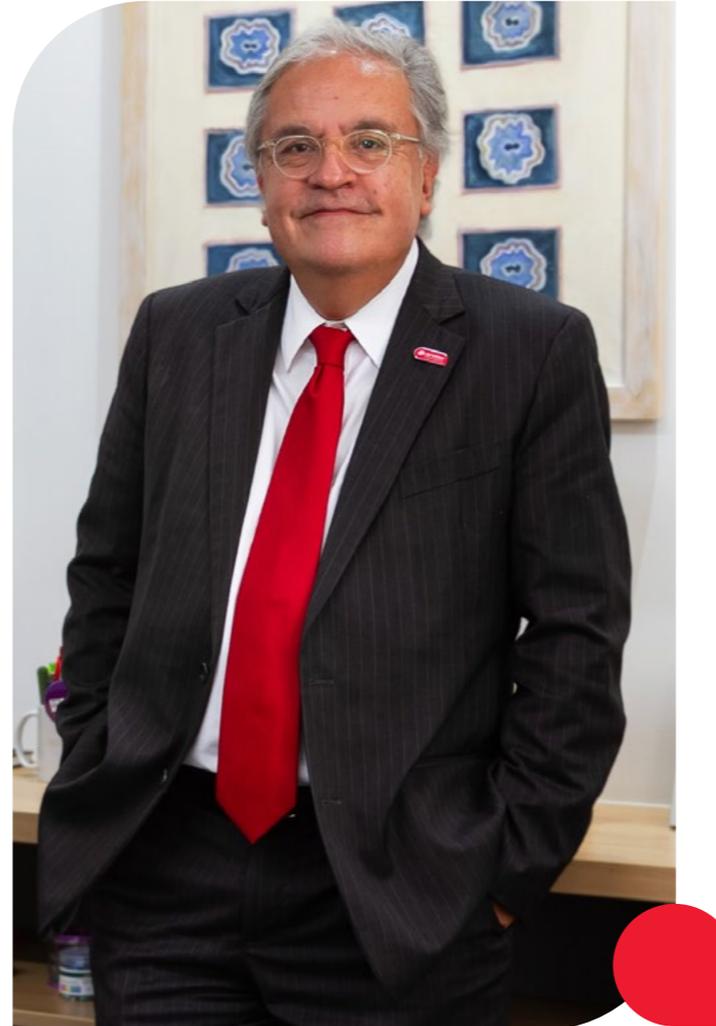
### ● [GRI 2-14]

La Junta Directiva y los altos ejecutivos desempeñan roles fundamentales en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, estrategias, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible de nuestro Banco. La administración, en estrecha colaboración con el Presidente y el Presidente de la Junta Directiva, analiza, evalúa y propone la Visión y la Misión de la Entidad, así como el Plan Estratégico, para la aprobación de la Junta Directiva. Además, este Órgano aprueba anualmente el Plan de Trabajo, supervisando la evolución de la planeación estratégica.

La Junta Directiva aprueba el Modelo de Sostenibilidad del Banco, con sus frentes estratégicos y pilares y realiza un seguimiento de este, evidenciando la colaboración entre la Junta Directiva y los altos ejecutivos para asegurar la alineación de la Organización con los objetivos y su compromiso con la gestión de la sostenibilidad.

## Alta Gerencia

En el tercer nivel de la estructura de Gobierno Corporativo se encuentra la Alta Gerencia compuesta por los reportes directos del Presidente, quienes tienen dentro de sus principales funciones, la gestión ordinaria de los negocios, la definición, ejecución y seguimiento de los objetivos y estrategias definidas en concordancia con las directrices establecidas por el máximo órgano de Gobierno: la Junta Directiva.

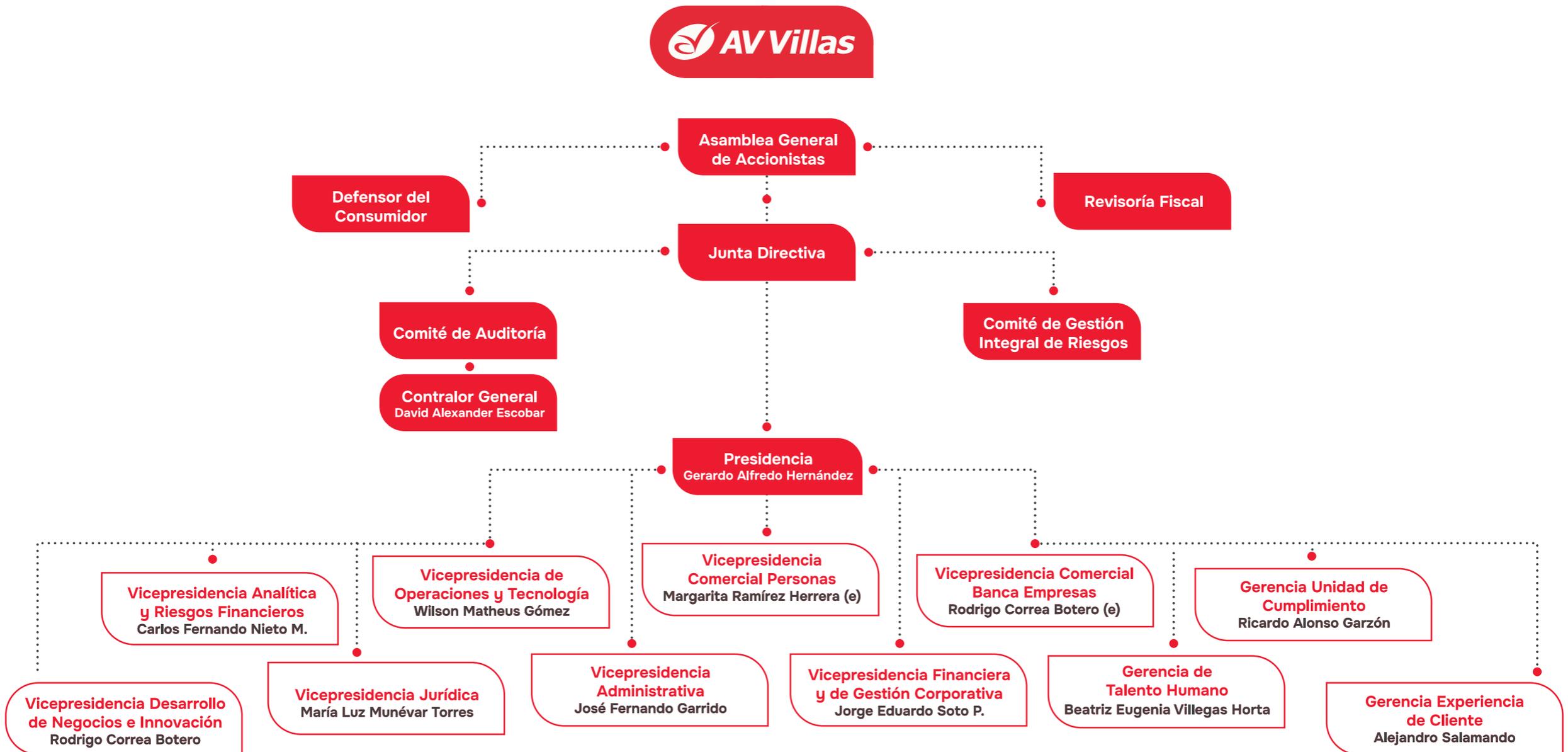


**En el año 20224, nuestro Banco vivió diferentes cambios en la composición de la Alta Gerencia, con relevos en las siguientes áreas:**

- Presidencia, asumida por Gerardo Hernández Botero
- Vicepresidencia Analítica y Riesgos Financieros, a la cual ingresa Carlos Fernando Nieto Martínez
- Vicepresidencia Financiera y de Gestión Corporativa, recibe a Jorge Eduardo Soto Pareja
- Contraloría, área a la que se integra David Alexander Escobar Linares



La estructura de la Alta Gerencia del Banco se ilustra a continuación:





**Gerardo Alfredo Hernández Correa**

**Presidente**

Abogado de la Universidad de Los Andes. Especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario y en Economía de New School for Social Research N.Y.

Se ha desempeñado entre otros, como Asesor del Director Ejecutivo por Colombia y Perú ante el BID, Viceministro de Trabajo y Seguridad Social, Gerente Ejecutivo y Secretario de la Junta Directiva del Banco de la República, Superintendente Financiero, Codirector de la Junta Directiva del Banco de la República y Vicepresidente Jurídico del Banco de Bogotá.



**Jorge Eduardo Soto Pareja**

**Vicepresidente Financiero  
y Gestión Corporativa**

Administrador de Empresas del Colegio de Estudios Superiores de Administración C.E.S.A. con Master en Negocios Internacionales de Macquarie University (Sidney, Australia).

Se ha desempeñado entre otros cargos, como Vicepresidente de Invercor S.A.S., Co-fundador y CFO de Keraderm S.A.S., Director Ejecutivo de Banca de Inversión de Corficolombiana S.A. y Gerente General de Rosales S.A.S.



**Carlos Fernando Nieto Martínez**

**Vicepresidente  
Riesgos y Analítica**

Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes con Master en Dirección de Empresas - MBA del Inalde Business School.

Cuenta con experiencia profesional desempeñándose como Miembro del equipo de implementación SARC y Gerente de Riesgo Crediticio del Banco de Bogotá y Director de Riesgo de Crédito y Tesorería del Banco de Bogotá.



**María Luz Munevar Torres**

**Vicepresidenta  
Jurídica y Secretaria General**

Profesional en Derecho de la Universidad Nacional, con Especialización en Derecho Comercial de la Universidad de Los Andes. Ha acumulado experiencia profesional como jefe de sección en la Superintendencia Financiera de Colombia así como Gerente Jurídico de Negocio Bancario en Ahorramás y en el Banco AV Villas.



**Wilson Matheus Gómez**

**Vicepresidente de  
Operaciones y Tecnología**

Profesional en Ingeniería de Sistemas y Computación egresado de la Universidad de Los Andes de Bogotá. Ha ocupado diversos cargos en la Corporación de Ahorro y Vivienda Las Villas y en el Banco AV Villas.



**Rodrigo Correa Botero**

**Vicepresidente Desarrollo de  
Negocios e Innovación y  
Vicepresidente Comercial  
Banca Empresas (e)**

Profesional en Ingeniería de Sistemas graduado de la Universidad Piloto de Colombia, con Especialización en Administración de Empresas de la Universidad del Rosario. Ha ocupado posiciones en vicepresidencias de diversas entidades del sector financiero, tales como Corfiestado, Fondo de Pensiones Colpatria y Ahorramás. Además, desempeñó el cargo de Coordinador Financiero en la Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo.

En la actualidad, ejerce como Vicepresidente de Desarrollo de Negocios e Innovación.



**Ricardo Alonso Garzón Chávez**

**Oficial de Cumplimiento**

Profesional en Economía graduado de la Universidad Central, con Maestría en Economía de la Universidad Javeriana de Bogotá. Ha ocupado roles directivos en diversas entidades del sector financiero, incluyendo Concasa, Uconal, Banco del Estado y Banco AV Villas.



**David Alexander Escobar Linares**

**Contralor General**

Contador Público de la Universidad Central, Especialista en Gestión de Portafolios de Inversión y Valoración de Empresas de la Escuela de Administración de Negocios- EAN.

Se ha desempeñado entre otros, como Auditor Interno de la Organización Sanitas Internacional, Auditor Senior AML, Tesorería y Colfondos del Banco Scotiabank Colpatria, Director de Riesgos Tecnológicos y de Negocios de Porvenir AFP, y últimamente se venía desempeñando como Gerente de Auditoría Interna de Grupo Aval Acciones y Valores.



**Margarita Ramírez Herrera**

**Vicepresidente  
Comercial Banca Personas (e)**

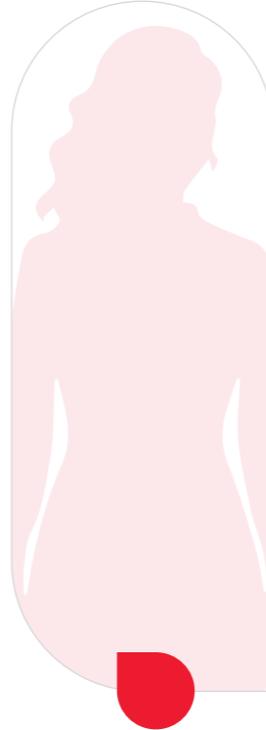
Administradora de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, Especialista en Mercadeo de la Universidad EAFIT y Master en Dirección de Marketing Digital y Digital Business de Esden Business School (España). Se ha desempeñado entre otros cargos como Vicepresidente Comercial de BNP Paribas Cardif Colombia, Gerente Nacional Productos de Financiación en Helm Bank y Gerente de Producto Diners Club en Banco Superior.



**José Fernando Garrido Angulo**

**Vicepresidente  
Administrativo**

Ingeniero Civil de la Universidad del Cauca. Ocupó cargos en vicepresidencias de diversas entidades del sector financiero, entre las que se incluyen Granahorrar, Corpavi y Banco Central Hipotecario.



**Beatriz Eugenia Villegas Horta**

**Gerente de  
Talento Humano**

Psicóloga de la Universidad Corporativa de Manizales. Se desempeñó en diversos cargos administrativos y de recursos humanos en entidades como Colseguros, Banco Santander, Organización Luis Carlos Sarmiento Angulo y Ahorramas.



**Alejandro Salamando Ramírez**

**Gerente de  
Experiencia de Cliente**

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali con Especialización en Logística Integral de la misma universidad y una Maestría en Diseño y Gestión de Procesos con énfasis logístico de la Universidad de La Sabana. Ha desempeñado diversos cargos administrativos y relacionados con la calidad de servicio en entidades como Prodispapel, Banco BBVA y Codensa.



## Comunicación de inquietudes críticas

● [GRI 2-16] [GRI 2-19] [GRI 2-20]

De acuerdo con su expertise y objetivos de negocio, cada una de las Áreas que conforman el Banco se encarga de elevar las inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno del Banco.

## Políticas de remuneración y proceso para determinar la remuneración

La Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia con la que cuenta el Banco expone aspectos como los siguientes:

- Remuneración Miembros de la Junta Directiva: contamos con una política de nombramiento y remuneración de la Junta Directiva, que ha sido aprobada por la Asamblea General de Accionistas en la cual se establece que ésta tiene la facultad de fijar los honorarios para los Directores por su participación en las reuniones de la Junta Directiva o sus Comités de Apoyo. Especifica, además, que el valor de los honorarios fijos aprobados por la Asamblea constituirá el costo máximo de la Junta Directiva y el único componente retributivo para dicho órgano.
- Remuneración de la Alta Gerencia: AV Villas es una entidad subordinada de Grupo Aval Acciones y Valores S.A., por lo tanto, las políticas de remuneración del Presidente y de los demás miembros de la Alta Gerencia son impartidas desde la matriz, identificando todos los componentes retributivos que efectivamente se pueden satisfacer, atados al cumplimiento de objetivos de largo plazo y a los niveles de riesgo.
- El incremento salarial anual de los miembros de la Alta Gerencia es aprobado por la Presidencia del Banco, previa consulta a la Presidencia de Grupo Aval e informado a la Junta Directiva.





## Gestión de anticorrupción

● [GRI 205-1] [GRI 205-2] [GRI 205-3] [SASB FN-CB-510a.1]  
[GRI 207-2]

Desde Banco AV Villas estamos comprometidos con la cero tolerancia al riesgo de soborno y corrupción, por lo que durante el 2024 realizamos todas las actividades pertinentes, las cuales están enfocadas en los aspectos considerados como más importantes en cada componente de control interno en el marco COSO para el Programa ABAC Antisoborno y Anticorrupción: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último monitoreo, con el objetivo de identificar, prevenir, minimizar la probabilidad de ocurrencia y, gestionar eventos de corrupción en el Banco.

Durante el año realizamos la capacitación y actualización del Programa ABAC en temas relevantes como: alcance e impacto de la corrupción, objetivos y componentes del Programa ABAC, marco normativo, conceptos básicos y claves ABAC, identificación, gestión, procedimiento de las terceras partes intermediarias, operaciones especiales, como son: patrocinios, regalos e invitaciones, donaciones, etc. Adicional, recordamos a nuestra gente los canales de denuncia y

la importancia de reportar cualquier evento que pueda estar relacionado con estos delitos, **logrando un alcance del 99% de los colaboradores del Banco.**

Adicional, durante el periodo 2024, llevamos a cabo el plan de comunicación, donde divulgamos a todos los colaboradores temas específicos, con el objetivo de fomentar una **Cultura Antisoborno y Anticorrupción, resaltando el principio de cero tolerancias a estos delitos.**

En el mismo sentido, recibimos la certificación de asistencia al programa titulado “El ABC para una política en integridad en mi organización”, la cual fue promocionada desde la Unidad de Cumplimiento ABAC y facilitada por UNODC: Naciones Unidas Oficina contra la Droga y el Delito y la CCB: Cámara de Comercio de Bogotá para colaboradores y proveedores del Banco, entre ellos las Terceras Partes Intermediarias, cuyo propósito fue sensibilizarlos y capacitarlos en temas como la debida diligencia y gestión del riesgo, fomentando una conducta empresarial responsable.





**Número total y porcentaje de empleados que recibieron comunicación y formación en temas de anticorrupción:**

Regional	Total de personas que recibieron comunicación y formación en temas de anticorrupción	Total de personas a las que se les asignó comunicación y formación en temas de anticorrupción	% de colaboradores
Bogotá	2563	2591	99%
Noroccidente	513	523	
Norte	347	350	
Santander	146	147	
Suroccidente	609	618	
<b>Total</b>	<b>4178</b>	<b>4229</b>	

Durante el año 2024 se contabilizaron \$614.675.025,70 por pago de litigios de procesos ordinarios y \$203.167.758,00 por pago de conciliación con clientes, relacionados con fraude, para un total de \$ 817.842.783,70.





## Línea Ética

● [GRI 2-26] [SASB FN-CB-510a.2]

En nuestra página de internet [avillas.com.co](http://avillas.com.co) contamos con un espacio denominado AV Villas Línea Ética, a través del cual los diferentes grupos de interés pueden, de forma anónima, realizar sus denuncias asociadas a presuntos actos o conductas de corrupción, soborno, comportamientos antiéticos o fraudulentos que puedan afectar a la entidad.

- Mediante el diligenciamiento del formulario, el denunciante podrá adjuntar documentación digital si así lo desea.
- El canal garantiza que la denuncia radicada cuenta con la confidencialidad de la información.
- El formulario permite digitar el detalle de la denuncia en el campo “Detalle del caso”



**En 2024 nuestro Banco no presentó incidentes relacionados con corrupción.**

## Nuestros Compromisos y Políticas

● [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-27]

En nuestro Banco estamos comprometidos con el respeto por los derechos humanos y con una conducta empresarial responsable, para lo cual nos apalancamos en Políticas y Reglamentos internos que nos dan las directrices y procedimientos a seguir en diferentes escenarios. Estos son:

- Manual de Ética y Conducta
- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Política Tributaria
- Política de Comités
- Política de Remuneración de la Alta Gerencia
- Política para la Administración del Talento Humano
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión)
- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Política de Proveedores y de Compras Sostenibles
- Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva
- Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Política de Transparencia y Anticorrupción
- Reglamento Interno de la Asamblea
- Reglamento Interno de Trabajo

Las anteriores políticas y reglamentos están publicados en la intranet corporativa para conocimiento y consulta de los colaboradores; de igual forma algunas de ellas como el Código de Buen Gobierno, el Manual de Ética y Conducta, la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y la Política de Compras Sostenibles, entre otras, se encuentran publicadas para consulta de los diferentes públicos de interés en <http://avillas.com.co/productos-en-oficina/biblioteca-documentos>

Las áreas responsables de los diferentes procedimientos y políticas brindan el asesoramiento correspondiente a las áreas que así lo requieren. Adicionalmente, cada cargo cuenta con el documento ejecutivo de descripción de su rol y funciones que incluye su objetivo general, responsabilidades, la reglamentación, Guía de Acción, así como las decisiones autónomas y consultadas.

Nuestra Cultura Corporativa está cimentada en estas sólidas Políticas que son la base para nuestro relacionamiento no sólo a nivel interno con los Colaboradores sino a nivel externo con todos nuestros Grupos de Interés: clientes, colaboradores y comunidades, entre otros.

También guían nuestro desempeño basado en estándares ejemplares en el sector financiero, promoviendo la transparencia, la equidad y el respeto a los derechos fundamentales en todas nuestras operaciones.



## Colaboradores

La Política para la Administración del Talento Humano establece los principios, reglas y lineamientos que regirán la actividad de todos los colaboradores del Banco AV Villas, así como el manejo del talento humano de la Compañía. Este documento destaca que en todos los procesos se deberá propiciar un trato equitativo a todas las personas, independientemente de su origen, pertenencia étnica, identidad de género, orientación sexual, afinidad política o religiosa, nacionalidad, discapacidad, edad, estado civil o situación socioeconómica, fomentando siempre la dignidad humana y un ambiente de respeto hacia todos, en un entorno laboral inclusivo en el que se valore la diversidad.

El Banco AV Villas es una entidad libre de discriminación que ofrece igualdad de oportunidades en sus relaciones laborales y está comprometida con la promoción de prácticas, espacios y servicios inclusivos, en garantía de los derechos fundamentales y derechos humanos. Esta Política destaca aspectos fundamentales como Administración de Estructura, Salarial, Selección de Personal, Vinculación, Formación y Desarrollo, Gestión de Desempeño, Salarios y Prestaciones, Aspectos Disciplinarios, Beneficios y Riesgos Laborales así como un capítulo dedicado a la Pensión y Retiro de Colaboradores.





## Consumidores financieros

**En nuestro Banco el cliente está en el centro de la operación,** por lo que desarrollamos productos y servicios con estándares de seguridad y calidad diseñados especialmente para satisfacer sus necesidades y brindarles experiencias satisfactorias y duraderas e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.

Durante 2024, trabajamos para ofrecer un servicio excepcional en cada punto de contacto, consolidando nuestra cultura centrada en el cliente y diseñando estrategias que garantizaran experiencias positivas y consistentes.

Fortalecimos nuestro enfoque en la atención al cliente con importantes avances como la implementación de la línea de atención de PQRS en WhatsApp con un indicador de satisfacción de 4,06 sobre 5, reflejo de la aceptación y comodidad de este nuevo canal.

Optimizamos nuestros procesos enfocados en la solución en primer nivel, trabajando en la capacitación continua del Contact Center para recibir con mayor calidad las solicitudes de los clientes y gestionarlas de manera eficiente, con lo cual logramos disminuir en 26% la radicación de quejas que requirieron escalamiento al segundo nivel en 8 tipologías de PQRS.

Además, mejoramos el índice de reclamos generado por la Superintendencia Financiera, alcanzando un resultado de 3.4 por cada mil productos, muy inferior al promedio del sector el cual es de 11.

También, optimizamos los tiempos de respuesta, alcanzando un promedio de 5.1 días hábiles con cumplimiento de la promesa al cliente de 99.2% de los casos.

Nuestro Net Promoter Score (NPS) se mantuvo estable en 51, igualando el resultado de 2023, lo cual es positivo considerando los desafíos del entorno financiero actual.

Destacamos el aumento de la satisfacción con el canal AV Villas App, que pasó de 86.3 en el tercer trimestre a 89.8 en el cuarto trimestre del año, y la consistencia en la satisfacción del servicio de caja en las Oficinas, que se ha mantenido por encima de 90 puntos desde 2020.



## Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

Cumpliendo con la regulación de Protección al Consumidor Financiero y Riesgo de Conducta, nuestro Banco asegura el cumplimiento normativo mediante estrategias que mejoran la gestión del cliente, desde el diseño y comercialización de productos y servicios hasta la atención posventa.

En este sentido, llevamos a cabo el Programa de Educación Financiera a través del cual difundimos contenidos hacia los clientes a través de diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que puedan tomar decisiones financieras informadas.

Por su parte, nuestros colaboradores de la Red de Oficinas recibieron herramientas y recomendaciones para dar una atención preferencial a los clientes con discapacidad, mujeres en embarazo y adultos mayores lo cual permitió ampliar la cobertura en la atención.

## Proveedores - Política de Compras Sostenibles

Esta Política se creó para apoyar el desarrollo de la sostenibilidad en la cadena de abastecimiento de nuestro Banco y así definir los lineamientos que permitan realizar una gestión de compras sostenibles de aquellos bienes y servicios frecuentemente adquiridos. Incorpora criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), con el objetivo de lograr la adquisición y uso racional y eficiente de los bienes y servicios propendiendo por una gestión de inversión responsable.

La Política se rige por los siguientes lineamientos:

- Adquirir bienes y servicios que satisfagan las necesidades cumpliendo con aspectos económicos, ambientales y sociales, que se ajusten a los principios de eficacia, eficiencia, oportunidad y transparencia, con el propósito de generar impactos positivos en nuestra cadena de suministro.
- Evitar la contratación de aquellos proveedores de los que se tenga evidencia que han tenido alguna sanción por incumplimiento en materia de derechos humanos, de seguridad y salud en el trabajo, legal, fiscal, ambiental o laboral.

En el proceso de evaluación de propuestas y selección de proveedores se deben tener en cuenta:

- Aspectos de gestión de gobierno empresarial, compromiso ético, social y ambiental, adicional a su calidad como suministrador de bienes y servicios
- La información incluida en Ficha Técnica Sostenible, los cuales serán tenidos en cuenta en la evaluación de la propuesta
- Para los Criterios de Sostenibilidad incluidos en una propuesta se debe contar con el respectivo medio de verificación o soporte que permita confirmar que el bien y/o servicio contratado o adquirido cumpla con los criterios de sostenibilidad que el proveedor manifestó poseer.





## Gestión del entorno legal y regulatorio

● [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-26]

En AV Villas hemos priorizado el actuar con transparencia, integridad y responsabilidad; de igual forma, dar cumplimiento al entorno legal y regulatorio, y los hemos considerado como unos de los asuntos relevantes dentro de la gestión de sostenibilidad del Banco, que permite materializar nuestra oferta de valor a los diferentes grupos de interés.

El estar adheridos a iniciativas locales e internacionales como los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas – UNEPFI – nos compromete a adoptar buenas prácticas referentes en la gestión legal y regulatoria integrando la sostenibilidad a la estrategia corporativa. Es así como la información revelada es clara y precisa sobre el negocio y sobre cualquier otro asunto requerido.

## Cumplimiento de la legislación y las regulaciones

Durante 2024 nuestro Banco no fue sujeto de multas o sanciones por incumplimiento de la ley o regulaciones que le sean aplicables.

## Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

● [GRI 206-1]

Durante el 2024, nuestro Banco no fue requerido para atender algún proceso judicial respecto a competencia desleal, prácticas monopolísticas, contra la libre competencia, uso de información privilegiada, manipulación del mercado, entre otros.

## Asociaciones y membresías

● [GRI 2-28]

A través de las siguientes alianzas y membresías, unimos esfuerzos y generamos sinergias en torno al desarrollo sostenible:



- Protocolo Verde: Trabajo conjunto entre el Gobierno Nacional y el Sector Financiero Colombiano para incorporar e implementar políticas y buenas prácticas en términos de desarrollo sostenible economía circular y cambio climático



- Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente- UNEP FI



- Asobancaria, a través de la participación en los diferentes comités



- Cámara de la Diversidad





**Creemos e  
innovamos para ser  
más sostenibles**



**Juntos trabajando**



ODS relacionados con el frente



## Innovación y crecimiento sostenible

### Gestión de la innovación

● [GRI 3-3]

En AV Villas buscamos simplificar la vida de nuestros clientes mediante una oferta de productos y servicios innovadora que satisfaga sus necesidades durante cada etapa de su vida por lo cual, en línea con este propósito, en 2024 robustecimos la oferta de valor con el lanzamiento de nuevos productos en la oferta digital, nuevas tarjetas de marca compartida, servicios y canales.

### Evolución de la Oferta Digital

Durante 2024, la oferta digital para nuestros clientes evolucionó y logramos hitos en marketing digital, como:

- Alcanzamos una participación del 22,71 % en cuentas de ahorro digitales sobre el total del Banco, la más alta desde el inicio de este producto
- Lanzamiento de campañas para el producto de Vivienda Digital
- Optimización del flujo para clientes de CDT, Cuentas de Ahorro y Vivienda Digital en Banca Virtual
- Implementación de un piloto de captura de leads para Créditos de Libranza, logrando importantes desembolsos
- Se capitalizó el tráfico generado por la campaña de Marca de Juntos Trabajando hacia el portal público y se incorporó el uso de herramientas de inteligencia artificial para la creación de piezas gráficas, fortaleciendo la eficiencia y creatividad en las estrategias de comunicación.





## Nuevos Productos

### Tarjeta de Crédito Boomerang



- Devuelve el 5% de cashback en la categoría que elija el cliente: Fan, Fashion o Food.
- Devuelve hasta \$300.000 cada mes
- Permite cambiar la categoría del cashback mensualmente.

### Tarjeta de Crédito CarroYa



**Una Tarjeta pensada en los dueños y conductores de automóviles:**

- Entrega el 10% de cashback en compras de combustible, compra del SOAT, FacilPass y CarroYa.
- Entrega el 1% de cashback en el resto de los comercios aliados y descuentos en otros aliados.
- Devuelve hasta \$500.000 cada mes.

## Nuevos Servicios

### Apple Pay:



Implementamos la opción de pago a través de Apple Pay con Tarjetas Débito y Crédito desde iPhone o Apple Watch, para hacer pagos prácticos, fáciles y seguros.



Junto a Grupo Aval, lanzamos Tag Aval, una llave alfanumérica para los clientes con Cuentas de Ahorros con la cual pueden recibir transferencias de manera inmediata y sin costo, preparando así la llegada del Sistema de Pagos, Bre-B del Banco de La República.



## Evolución de Canales

**WhatsApp:** nuevo canal de servicio para clientes, donde pueden consultar información general de productos, canales de pago y generar extractos, entre otros.

**Flujos cortos:** para la solicitud de productos en canales digitales, optimizando la experiencia del usuario.

**Flujo asistido multioferta para vivienda digital:** experiencia de venta asistida integral para créditos hipotecarios y compra de cartera, destacando la capacidad de ofrecer una multioferta personalizada que se adapta a las necesidades y objetivos específicos de cada cliente.

**Modelo de autorización de transacciones de Banca Virtual por QR:** integramos el modelo de seguridad de QR a AV Villas App (antes eran dos apps independientes), permitiendo al cliente realizar la autorización de transacciones que son retadas por el motor de riesgo en la Banca Virtual desde AV Villas App, utilizando un modelo de autorización innovador y con altos estándares de seguridad.

**AV Villas App Empresas:** brinda a los clientes del segmento empresarial la oportunidad de interactuar cómodamente con el Banco desde cualquier lugar y realizar operaciones como autorización de transacciones masivas, pagos y transferencias, entre otras. En 2024 se realizaron todos los desarrollos de esta nueva App y se dio inicio al piloto con 10 empresas para masificar en el segundo semestre de 2025.





## Desempeño económico

● [GRI 3-3] [GRI 201-1]

2024 fue un año retador, con grandes desafíos para la economía colombiana y por supuesto, para el sector financiero donde AV Villas no fue la excepción; sin embargo, la gestión de nuestros colaboradores, el compromiso de las diferentes áreas y el respaldo y confianza de los clientes nos permitió:

- Crecer por encima del consolidado de otros bancos. Se destaca el crecimiento de los productos de Vivienda (30.3%), Libranzas (6.6%), Captaciones de CDT (25.3%) y de Pasivos de Persona Jurídica (9.1%).
- Ubicar los productos de Libranzas y Factoring en el cuarto puesto del ranking de mayor participación de mercado demostrando el resultado de estrategias comerciales orientadas a recuperar y ganar cuota de mercado.

La visión estratégica de mediano y largo plazo unida a una gestión prudente permitió el crecimiento en Activos y Pasivos. La Cartera del Banco creció, apoyada por la capitalización de los accionistas por \$150 mil millones, operación con la cual fortalecimos nuestro patrimonio y aumentamos la relación de solvencia que nos llevó a recuperar la dinámica comercial de manera rentable y la participación de mercado.

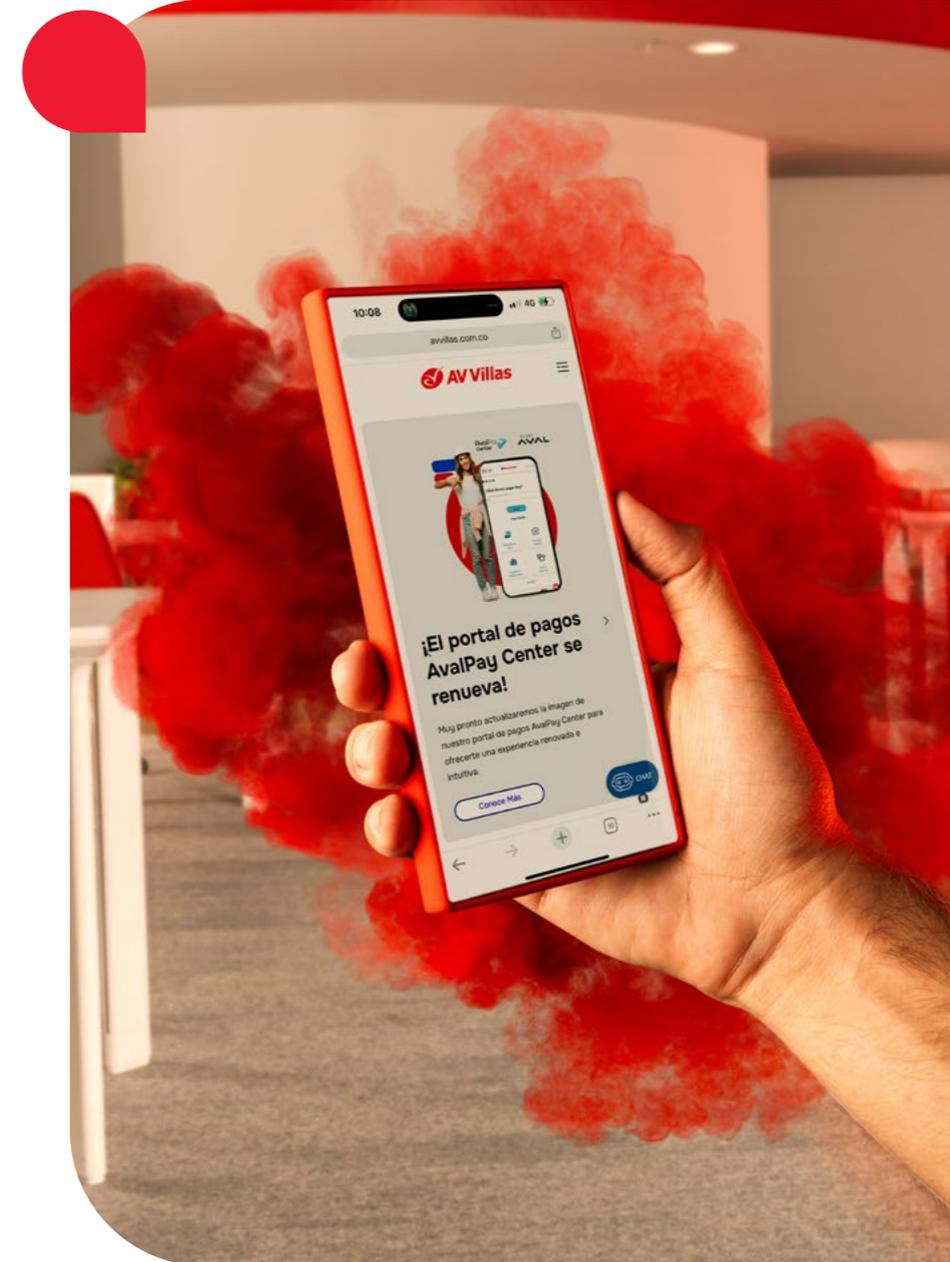
Nuestro Banco está comprometido con el progreso del país y de su sociedad, por lo que en 2024 **destinamos \$28.859 millones al pago de impuestos** que, al representar la principal fuente de ingresos del Estado, garantizan los bienes y servicios básicos para la población como la educación,

la salud y la seguridad de los ciudadanos, así como la infraestructura del país que incluye las vías, alcantarillados, la electricidad, y más.

El apoyo al empleo formal, al crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores del Banco, su progreso y el de sus familias ubicadas en gran parte del territorio nacional, representado en 67 ciudades del país, se ve reflejado en los **\$316.956 millones que AV Villas destinó en 2024 en salarios, bonificaciones y beneficios**, capacitaciones, programas de educación, entre otros, de su equipo humano.

Por otra parte, **destinamos \$366.615 millones para fortalecer la operación del Banco con el apoyo de una red de proveedores nacionales e internacional**, lo que representa un fortalecimiento institucional y respaldo patrimonial que redundará en la seguridad de los clientes del Banco y en el progreso del país.

COMPONENTE	2024
Margen neto de intereses	916.985
Otros ingresos ordinarios	22.319
Comisiones netas	41.599
<b>Valor económico generado</b>	<b>980.903</b>
Gastos Operativos (proveedores y otros)	366.315
Accionistas	-
Colaboradores	316.956
Gobierno y sociedad	28.859
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>712.430</b>
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	384.749
Reservas	116.277
<b>Valor económico retenido</b>	<b>268.472</b>





## Estrategia del negocio

● [GRI 3-3]

Nuestra estrategia corporativa está cimentada sobre una base de Banca Multisegmento, con vocación en el segmento de personas trabajadoras empleadas formales. En esa vía, nuestro Banco continúa innovando y fortaleciendo la oferta de valor de productos y canales digitales.

El Ciclo de Negocio y estrategia se centra en el cliente que tiene a su alrededor, un modelo de servicio y canales segmentados con su oferta de valor diseñado por el Banco, soportado en alta tecnología, analítica y las diferentes áreas que soportan todo el modelo.

## Propósito del plan corporativo

- Incorporar y mantener en la oferta de valor productos Competitivos en canales tradicionales y Canales Digitales (Digitalización de Productos / Transaccionalidad).
- Facilitar la gestión comercial de los diferentes productos del portafolio.
- Fidelizar a los clientes de los diferentes segmentos, generándoles valor y diferenciación (no convertirse en “commodities” para el mercado).



**Creamos oportunidades  
para el desarrollo de  
nuestra Gente**



**Juntos trabajando**



## Generación de empleo inclusivo

### Relaciones trabajador-empresa

● [GRI 3-3]

Nuestros Colaboradores son la fuerza que mueve a la Organización, por eso, su bienestar y desarrollo son primordiales para el Banco. En este sentido, nos aseguramos de crear año tras año un entorno de trabajo seguro, donde puedan desarrollar su vida profesional, fortalecer habilidades y competencias y manejar un equilibrio entre la vida personal y laboral, porque el Talento AV Villas es la clave para hacer co-banking.

### Hacemos co – banking con nuestra gente

● [GRI 2-7] [GRI 2-8]

Nos sentimos orgullosos de contar con el mejor talento, con personas íntegras, excelentes y tan diversas como nuestro país, con quienes queremos seguir juntos trabajando.

La información demográfica de nuestros colaboradores se obtiene a través de los aplicativos y bases de datos de la Gerencia de Talento Humano, área encargada de administrar los datos del equipo humano del Banco.

ODS relacionados con el frente



Así estuvo conformado nuestro equipo humano durante el 2024:



Total =

**4.348**

incluyendo Colaboradores con contrato directo y temporal



**2.888**  
Mujeres

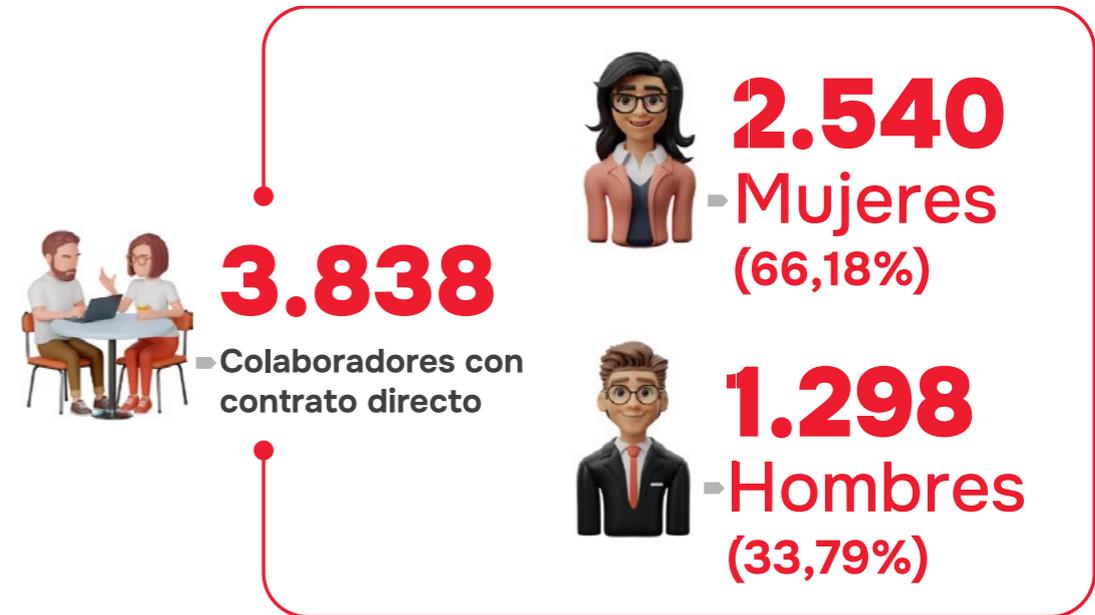


**1.460**  
Hombres



## Colaboradores por tipo de contrato y género

Por tipos de contratos	2023	2024	Porcentajes
Directos término indefinido - Hombres	1.311	1.297	33,84
Directos término indefinido - Mujeres	2.540	2.536	66,16
<b>Total directos a término indefinido</b>	<b>3.851</b>	<b>3.833</b>	<b>88,16</b>
Directos término fijo - Hombres	3	1	20,00
Directos término fijo - Mujeres	7	4	80,00
<b>Total directos a término fijo</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0,11</b>
Aprendices SENA - Hombres	29	42	35,29
Aprendices SENA - Mujeres	63	77	64,71
<b>Total Aprendices SENA</b>	<b>92</b>	<b>119</b>	<b>2,74</b>
Temporales transitorios - Hombres	97	120	30,69
Temporales transitorios - Mujeres	199	271	69,31
<b>Temporales transitorios - Total</b>	<b>296</b>	<b>391</b>	<b>8,99</b>
<b>Total</b>	<b>4.249</b>	<b>4.348</b>	<b>100,00</b>



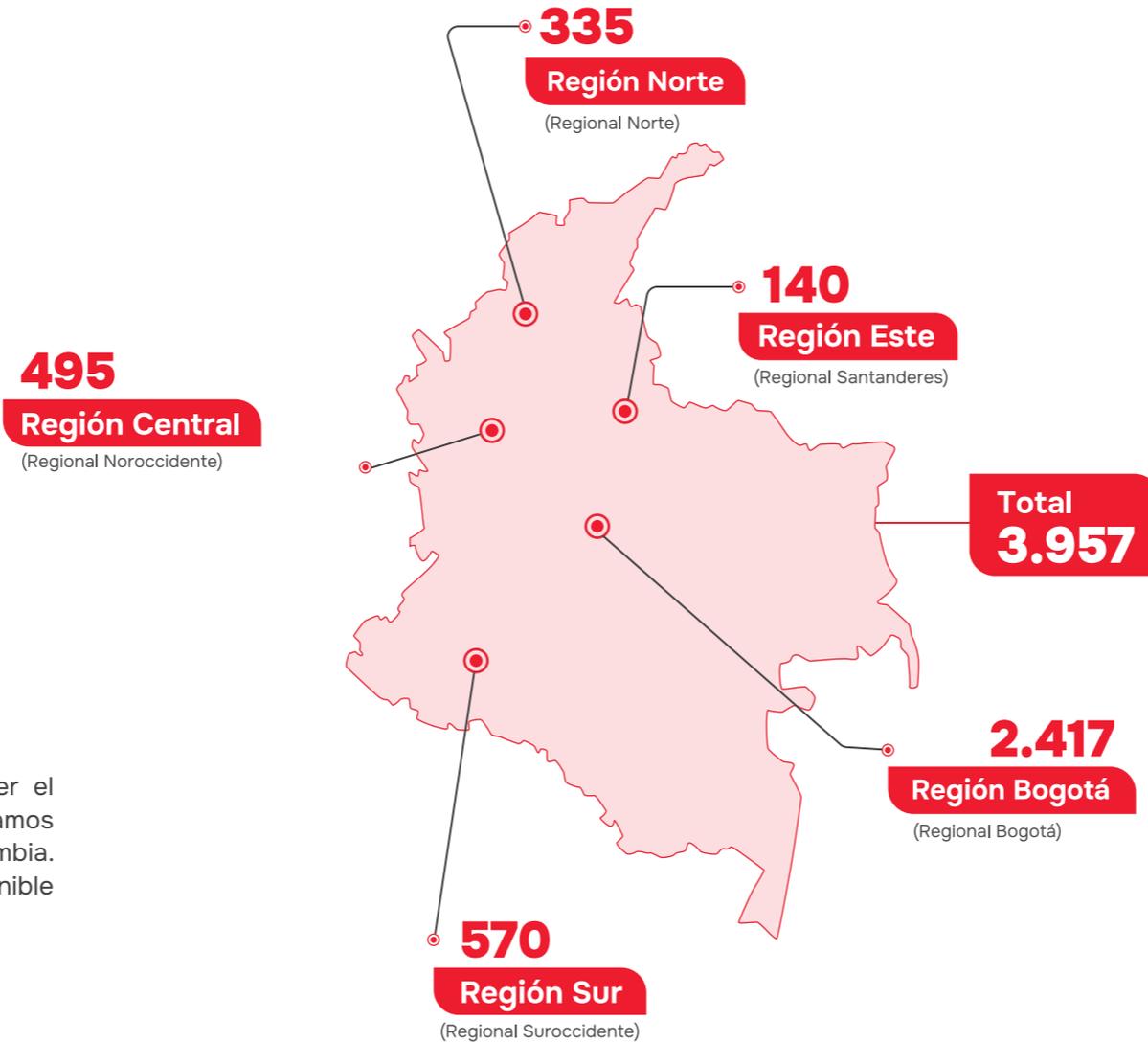
Rango de edad por género	Total de colaboradores	Número de mujeres	Número de hombres	Porcentaje de mujeres	Porcentaje de hombres
Menores de 30 años	854	549	305	64,28%	35,71%
Entre 30 - 50 años	2.549	1.765	784	69,24%	30,75%
Mayores a 50 años	435	226	209	51,95%	48,04%
<b>Total</b>	<b>3.838</b>	<b>2.540</b>	<b>1.298</b>	<b>66,18%</b>	<b>33,81%</b>

### Fe de erratas

En noviembre de 2025 se encontraron cifras en el Capítulo "Creamos oportunidades para el desarrollo de nuestra gente" que requerían rectificación, por lo que fueron actualizadas en la versión en línea del Informe de Sostenibilidad 2024 e identificadas así: ■



Colaboradores por categoría laboral, género y tipo de contrato	Total de colaboradores	Número de mujeres	Número de hombres	Porcentaje de mujeres	Porcentaje de hombres
Alta dirección directos a término indefinido	10	2	8	20%	80%
Gerencia media directos a término indefinido	406	226	180	55,66%	44,33%
Gerencia subalterna directos a término indefinido	516	326	190	63,17%	36,82%
Áreas funcionales directos a término indefinido	2901	1982	919	68,32%	31,67%
<b>Total directos a término indefinido</b>	<b>3.833</b>	<b>2.536</b>	<b>1.297</b>	<b>66,16%</b>	<b>33,83%</b>
Gerencia media directos a término fijo	3	2	1	66,66%	33,33%
Áreas funcionales directos a término fijo	2	2	0	100%	0
<b>Total directos a término fijo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>20</b>
Áreas funcionales - Aprendices SENA	119	77	42	64,70%	35,29%
<b>Total - Aprendices SENA</b>	<b>119</b>	<b>77</b>	<b>42</b>	<b>64,70%</b>	<b>35,29%</b>
Gerencia Media temporales transitorios	1	1	0	100%	0
Áreas funcionales temporales transitorios	390	270	120	69,23%	30,76%
<b>Total temporales transitorios</b>	<b>391</b>	<b>271</b>	<b>120</b>	<b>69,30%</b>	<b>30,69%</b>
<b>Total de colaboradores</b>	<b>4.348</b>	<b>2.888</b>	<b>1.460</b>	<b>66,42%</b>	<b>33,57%</b>



### Colaboradores por región

Nos enorgullece construir país y promover el desarrollo de las regiones, por eso, generamos empleo directo en diferentes zonas de Colombia. Nuestro sueño es crecer de manera sostenible para llegar a más ciudades y municipios.



### Colaboradores por ciudades de Colombia

Barranquilla	207
Bogotá	2.252
Bucaramanga	63
■ Cali	329
Medellín	170
Villavicencio	23
Otros	913

**Total 3.957**



## Nuevas contrataciones en el 2024

● [GRI 401-1]

Nuevas contrataciones	Mujeres	Hombres	Total
► Número de vacantes abiertas	-	-	283
Número de nuevas contrataciones	250	146	396
Número de vacantes cubiertas por colaboradores internos	121	64	185
► Porcentaje de puestos cubiertos por colaboradores internos	47,5%	40%	44,6%

Colaboradores nuevos por categoría laboral y género	Total	Mujeres	Hombres	%Mujeres	%Hombres
Menores de 30 años	246	162	84	65,8%	34,1%
Entre 30 - 50 años	145	87	58	60%	40%
Mayores a 50 años	5	1	4	20%	80%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>250</b>	<b>146</b>	<b>63,1%</b>	<b>36,8%</b>





**Colaboradores nuevos por categoría laboral y género**

	Total	Mujeres	Hombres	%Mujeres	%Hombres
Alta dirección	4	0	4	0	100
Gerencia media	28	17	11	60,7%	39,2%
Gerencia subalterna	11	5	6	45,4%	54,5%
Áreas funcionales	353	228	125	64,5%	35,4%
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>250</b>	<b>146</b>	<b>63,1%</b>	<b>36,8%</b>

**Colaboradores nuevos por regionales**

Noroccidente	59
Norte	21
Bogotá	267
Santanderes	7
Suroccidente	42
<b>Total</b>	<b>396</b>

**Rotación de colaboradores**

● [GRI 401-1]

Género	2023	2024
Mujeres	17,33%	9,99%
Hombres	16,61%	12,10%
■ Rotación general	17,09%	10,85%





## Convenios de negociación colectiva

● [GRI 2-30] [GRI 401-1]

Respetamos el derecho de asociación de nuestros trabajadores, asegurando que puedan voluntaria y libremente hacer parte de sindicatos de su elección. En 2024, el 15,3% estuvo cubiertos por los acuerdos de negociación colectiva

El Banco fija las condiciones laborales de sus colaboradores desde el momento de su vinculación en su contrato laboral, acordando reconocer los beneficios de naturaleza extralegal. En este contexto, contamos con un plan de beneficios extralegales que venimos desarrollando desde hace más de veinticinco (25) años.

	Mujeres	Hombres	Total
Afiliados a sindicatos	436	152	588
Convencionado no afiliado	1.796	866	2.662
No afiliado, no convencionado	308	280	588
<b>Total</b>	<b>1298</b>	<b>2540</b>	<b>3838</b>





## Co – creamos bienestar con nuestros colaboradores

[GRI 401-2]

Creemos que no sólo la remuneración económica es un factor diferencial para nuestros colaboradores, por eso, hacemos lo necesario para entregarles una oferta de valor integral, fundamentada en 3 pilares: i) **calidad de vida**, ii) **bienestar** y iii) **crecimiento**, conformada por programas, beneficios, auxilios y actividades específicas para el momento de vida de cada persona.

Algunos de los beneficios y auxilios que entregamos durante el 2024 a nuestra gente fueron:



## BENEFICIOS



Crédito de vivienda  
**176**



Auxilio óptico o cirugía refractiva  
**2.206**



Auxilio de medicina prepagada o plan complementario  
**1.105**



Auxilio por nacimiento  
**106**



Auxilio de pensión por vejez o invalidez  
**39**



Auxilio educativo para colaboradores  
**577**



Auxilio educativo para hijos de colaboradores  
**1.691**



Auxilio funerario  
**30**



Póliza de vida e incapacidad  
**3.838**



Cubrimiento del 100% del salario durante las incapacidades médicas  
**2.168**



Prima extralegal  
**2.970**



Prima de vacaciones  
**3.667**



Prima de antigüedad  
**702**



Plan celular (para determinados cargos, de acuerdo con sus funciones)  
**879**



Renovación de equipos celulares (para determinados cargos, de acuerdo con sus funciones)  
**68**



Además de los anteriormente mencionados, nuestro Banco continuó desarrollando iniciativas de salario emocional, enfocadas en el balance entre la vida laboral, familiar y personal, como:



Flex time, con diferentes franjas de horarios



Obsequio de cumpleaños para los colaboradores



Programa de acompañamiento en momentos de duelo



Trabajo híbrido: en casa y oficina para cargos que así lo permite



Regalo de Navidad para los colaboradores y para sus hijos (hasta los 12 años)



Un momento para mi (programa de fortalecimiento personal)



Tarde libre el día del cumpleaños



Actividades y charlas de salud y bienestar



Un Café con Talento Humano



Nuestro enfoque es ser co – creadores del bienestar de los colaboradores y de su grupo familiar, facilitando recursos, experiencias y herramientas adaptables, para que entre todos construyamos hábitos de vida saludables y sostenibles.



## Co – aprendemos con nuestros Colaboradores: capacitación y formación

● [GRI 404-1] [GRI 404-2]

Promovemos que nuestros Colaboradores adquieran y fortalezcan conocimientos y los multipliquen, por eso, contamos con una estrategia de capacitación y formación acorde con todos los perfiles y roles organizacionales, con el objetivo de entrenar sus conocimientos y habilidades.

Para esto, contamos con espacios virtuales y presenciales, garantizando la cobertura, idoneidad y dinamismo de nuestras sesiones de formación.



Durante el 2024, capacitamos al 100% de nuestros Colaboradores.

- Gestionamos y facilitamos un total de 157.006 horas de capacitación y formación
- En promedio, cada colaborador recibió 36,5 horas de capacitación y formación\*
- Invertimos un total de \$464.557.352 en programas de capacitación y formación

\*Sobre 4.300 Colaboradores

Nuestras sesiones de aprendizaje están dirigidas a todos los niveles organizacionales y se distribuyeron de la siguiente manera:

Capacitación y formación según la categoría laboral	Número total de horas de capacitación y formación	Promedio de horas de capacitación y formación	Porcentaje de horas de capacitación y formación
▫ Alta dirección	127		0,1%
▫ Gerencia media	12.207		7,8%
▫ Gerencia subalterna	7.613	37	4,8%
▫ Áreas funcionales	137.060		87,3%
▫ Total	157.006		100%
▫ STEM	2.260		-

Asimismo, en nuestro Banco creemos firmemente en promover el talento AV Villas, por eso, contamos con dos programas diseñados para el desarrollo de los colaboradores y su crecimiento profesional dentro de la organización. ▫ Durante el 2024, el Banco continuó con iniciativas como: el Plan Carrera y los programas para el desarrollo de competencias de sus Colaboradores.



## Gestión del Desempeño

### ● [GRI 404-3]

Contamos con un proceso de valoración de desempeño participativo y dinámico que promueve que los colaboradores sean dueños de su crecimiento y desarrollo, con el acompañamiento de sus líderes. Este proceso busca impulsar los objetivos estratégicos del Banco, fomentar el desarrollo de los colaboradores, identificar, reconocer y potenciar el talento y profundizar el entendimiento de los Ejes de Comportamiento (modelo conductual).

El proceso cuenta con 4 etapas donde la participación de los colaboradores es clave:

1. Planeación (metas y plan de desarrollo)
2. Acompañamiento y seguimiento
3. Medición de desempeño
4. Retroalimentación y acuerdos

Durante el 2024, el 98,82% de los colaboradores participó en este proceso.

## Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

### ● [GRI 403-1] [GRI 403-2] [GRI 403-3] [GRI 403-4] [GRI 403-5] [GRI 403-6] [GRI 403-7] [GRI 403-8]

En AV Villas contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SGSST - que enmarca nuestras acciones y compromisos por el cuidado de la vida de nuestra gente, en todas las actividades relacionadas con sus funcio-

nes laborales. En este sentido, nos esforzamos para proteger y cuidar a los colaboradores y mantenemos entornos laborales seguros para todos, siguiendo además las normas nacionales en esta materia.

### Presentamos los principales aspectos de nuestro SGSST:

- El 100% de los colaboradores está cubierto por el Sistema.
- Gestionamos los riesgos relacionados con el trabajo, identificándolos y elaborando matrices, que resultan en la generación de iniciativas de mejora.
- Los proveedores que prestan sus servicios al interior del Banco también realizan la identificación de riesgos y peligros relacionados con el trabajo.
- El SGSST de AV Villas cuenta con un equipo capacitado y técnico, encargado de la identificación de riesgos, promoción, prevención, seguimiento a casos médicos, asesoría y apoyo psicológico.
- Los servicios de salud del Banco que apoyan el SGSST son contratados a través de un tercero que presta servicio a través de los siguientes profesionales: un médico especialista en SST, una enfermera, una especialista de SST y, con apoyo de la ARL, dos fisioterapeutas y un psicólogo.
- Nuestro SGSST para empleados y trabajadores en misión, proveedores y contratistas, es administrado por cada empresa y desde la contratación exigimos el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos, como lo son: certificados por la ARL,

afiliaciones y requisitos acordes a las disposiciones de ley según su nivel de riesgo y permanencia en las instalaciones del Banco.

- Todos nuestros colaboradores participan en las sesiones de formación y actualización sobre el SGSST.
- Cada programa definido dentro del Sistema de Gestión cuenta con indicadores de cobertura, divulgación, promoción y evaluación y responde a las necesidades manifiestas de nuestra gente.
- **En total, alcanzamos una inversión de aproximadamente \$450.690.055 en las acciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.**

Durante el 2024 continuamos implementando iniciativas de promoción y prevención de la salud como las **charlas Tu médico responde, las jornadas de salud e incentivamos un estilo de vida saludable**, a través de **sesiones de yoga, caminatas ecológicas, charlas sobre manejo de emociones, crianza, nutrición**, entre otros.

Además, a través de los medios de comunicación interna, hacemos una constante divulgación sobre servicios específicos de asesoría, programas definidos de seguimiento y apoyo, y el reporte de condiciones de riesgo.

Por su parte, **el COPASST desempeña un rol importante como aliado y promotor conjunto de las actividades desarrolladas por el Banco**, realizando sus funciones y contribuyendo con iniciativas propias al mantenimiento de la salud física y emocional de los colaboradores.



## A continuación, presentamos las lesiones laborales relacionadas con seguridad y salud en el trabajo durante el 2024

● [GRI 2-21] [GRI 403-9] [GRI 403-10]:

Contamos con un proceso de valoración de desempeño participativo y dinámico que promueve que los colaboradores sean dueños de su crecimiento y desarrollo, con el acompañamiento de sus líderes. Este proceso busca impulsar los objetivos estratégicos del Banco, fomentar el desarrollo de los colaboradores, identificar, reconocer y potenciar el talento y profundizar el entendimiento de los Ejes de Comportamiento (modelo conductual).

- Total horas hombre trabajadas = 9.511.200
- Número de lesiones por accidente laboral (con incapacidad) = 58
- Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias en los colaboradores = 1
- Tasa de frecuencia de lesiones con grandes consecuencias de = 0,02
- Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LITFR) de colaboradores = 1,22

## Diversidad, Equidad e Inclusión

● [GRI 405-1] [GRI 405-2]

Seguimos avanzando en la consolidación de una cultura que favorezca la igualdad de oportunidades y el trato justo para todas las personas, con un enfoque en nuestros colaboradores y clientes.

En este sentido, en nuestro Banco contamos con una **Política de Diversidad e Inclusión** que **establece los principios de una cultura organizacional incluyente, basada en el respeto y la valoración de las diferencias de las personas** que integran nuestros grupos de interés. Esta Política, aplica para todas las Áreas de Apoyo (Dirección General, Staff de las Regionales) y los equipos de la Red de Oficinas del Banco AV Villas en todo el territorio nacional.



Por otra parte, durante el 2024 recibimos, por tercera oportunidad consecutiva, la recertificación Friendly Biz, otorgada por la Cámara de la Diversidad, la cual nos acredita como una organización libre de discriminación y donde todas las personas son bienvenidas.

**A continuación, relacionamos algunas cifras sobre la diversidad y equidad en nuestro Banco:**

## Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres en el 2024

Nivel del colaborador	Brecha salarial de género
Alta Dirección (Solo salario base)	36,19
Alta Dirección (Salario base + otros incentivos en efectivo)	36,19
Gerencia Media (Solo salario base)	34,97
Gerencia Media (Salario base + otros incentivos en efectivo)	34,58
Gerencia Subalterna (Solo salario base)	26,91
Gerencia Subalterna (Salario base + otros incentivos en efectivo)	25,79
Áreas Funcionales (Solo salario base)	28,88
Áreas Funcionales (Salario base + otros incentivos en efectivo)	27,52
<b>Total (Solo salario base)</b>	<b>40</b>
<b>Total (Salario base + otros incentivos en efectivo)</b>	<b>38,92</b>

## Conformación de los órganos de gobierno por género y edad de AV Villas:

<b>Junta Directiva:</b>	<b>Comité Directivo:</b>
• 22,2% son mujeres	• 75% son mayores de 50 años
• 77,7% son hombres	• 25% es menor a 50 años
	• 25% son mujeres
	• 56,91 edad promedio



**Cuidamos el  
entorno en el que  
operamos**



**Juntos trabajando**

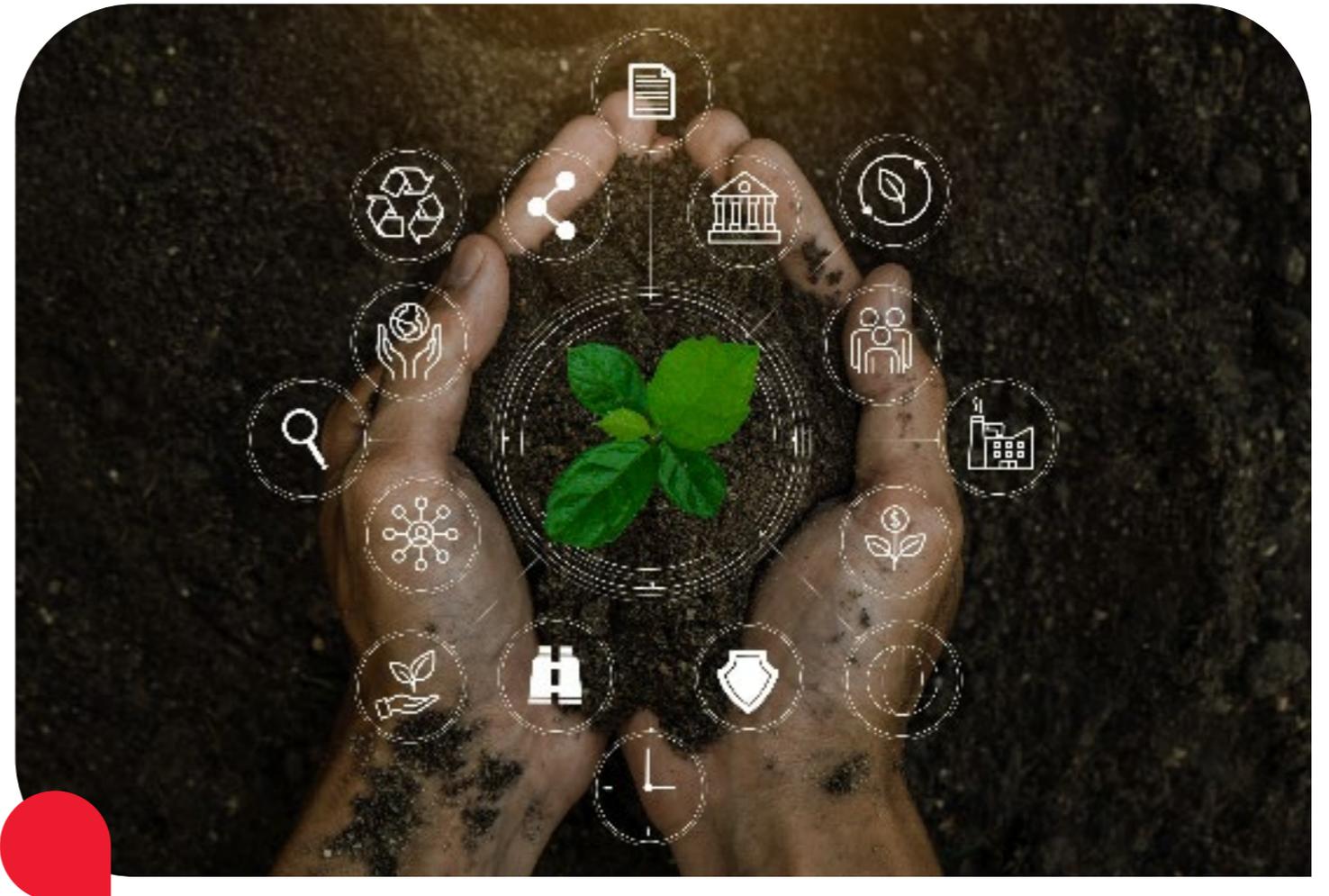


### ODS relacionados con el frente

En AV Villas reconocemos el valor del Planeta que habitamos y somos conscientes de que el éxito de nuestro negocio es viable y sostenible sólo si contamos con un entorno saludable y en balance y en el que las personas podamos desarrollarnos, por eso, tomamos acción para mitigar nuestro impacto en el medio ambiente y para promover el desarrollo de las comunidades.

En consecuencia, entendemos que el cambio climático viene afectando poblaciones, territorios, especies animales y vegetales y sistemas de producción, por lo cual, nuestros esfuerzos en el corto plazo estarán alineados con el establecimiento de una estrategia climática que involucre la identificación, evaluación, prevención, adaptación y mitigación de los efectos de este fenómeno.

Nuestro propósito en este sentido es que las generaciones presentes y venideras nos reconozcan como un Banco comprometido con una realidad más sostenible para todos, alineado con las mejores prácticas y lineamientos internacionales y locales.





## Gestión de la huella de carbono

### Ecoeficiencia operativa

● [GRI 3-3]

Desde 2019 medimos nuestra huella de carbono corporativa, ejercicio que nos ha permitido identificar el impacto en la emisión de gases de efecto invernadero, producto de nuestra operación. Gracias a este proceso, establecimos nuestro compromiso de gestionar la ecoeficiencia en todas nuestras operaciones, porque entendemos que el cuidado del medio ambiente es una responsabilidad que aplica a todas las organizaciones e individuos.

### Consumo energético

● [GRI 302-1, 302-3, 302-4]

Gracias a las acciones de eficiencia energética, logramos una reducción progresiva en el consumo de este recurso, a la vez que generamos ahorros operativos significativos.

**Nuestro consumo eléctrico durante el año 2024 fue 37.227,9 GJ, logrando una reducción de 7,68%.** Esta disminución se debe a la optimización de energía eléctrica por iluminación interna en las oficinas, a través de la instalación de iluminación con tecnología Led en aperturas, remodelaciones y puestas a punto en Oficinas de atención al público y sedes administrativas, además del apoyo de los colaboradores en el uso consciente de ese recurso durante la jornada laboral.

Para el año 2024 todos los avisos externos de nuestras Oficinas ya contaban con iluminación led, lo que genera un ahorro permanente de más de un millón de kilowatios anuales vs el consumo con el antiguo sistema de iluminación fluorescente.

### Consumo de agua

● [GRI 303-1, 303-5]

El agua consumida para nuestras operaciones es tomada directamente de los acueductos locales, distribuida al interior de las sedes por instalaciones hidráulicas diseñadas y construidas técnicamente y, así mismo, los vertimientos generados se dirigen a la planta de tratamiento de agua residual correspondiente por el sistema de acueducto y alcantarillado de cada ciudad o municipio. **Ninguna de nuestras oficinas o sedes administrativas se encuentran en zonas de estrés hídrico.**

**Nuestro consumo de agua durante el 2024, según los recibos de servicios públicos locales, fue de 32.588 metros cúbicos.**

En los proyectos nuevos o remodelaciones (4 oficinas y 2 sedes administrativas) continuamos instalando griferías ahorradoras en todos los aparatos sanitarios (lavaplatos, lavamanos y sanitarios) obteniendo **ahorros por 246 M3 de agua.**





## Gestión de los residuos

● [GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4]

Teniendo en cuenta que nuestra operación implica un alto uso de computadores, equipos de telecomunicaciones y periféricos y que, cuando disminuyen su rendimiento debemos retirarlos y reemplazarlos por nueva tecnología, generamos así residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (raees).

En consecuencia, implementamos diferentes programas para gestionarlos adecuadamente y mitigar posibles impactos negativos en el entorno. A continuación, relacionamos las iniciativas asociadas a la gestión de estos residuos.

- **Disposición final de residuos con terceros:** los computadores, equipos de telecomunicaciones y periféricos son vendidos a un tercero experto en disposición de esta naturaleza de residuos, a través de la VP Administrativa del Banco, a excepción de los cajeros automáticos, ya que estos son entregados a otro tercero a través de ATH.

Por otro lado, las baterías sobrantes de las UPS (Uninterruptable Power Supply o Sistema de Alimentación Ininterrumpida) son enviadas desde las Oficinas a la bodega del Banco, donde son retiradas por un proveedor autorizado para la disposición de este tipo de residuos.

En el caso de las impresoras, el proveedor, quien alquila las mismas, retira los equipos y partes

sobrantes y los reutiliza para la fabricación de nuevas partes o en otros sectores industriales. La planta de tratamiento se encuentra en Juárez (México).

- **Uso eficiente de los equipos de cómputo:** a medida que se van comprando equipos, estos se van asignando a los cargos que requieren más capacidad de estos y los sobrantes se van asignado a los cargos con un requerimiento menor de capacidad. Esta rotación disminuye la generación de residuos.
- **Programa RAEES:** entregamos 101,8 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, producto de nuestra operación y de campañas de recolección con los colaboradores, a la Fundación Puntos Verdes Lito, para garantizar que estos elementos tengan un posconsumo adecuado, evitando la contaminación de los suelos y fuentes hídricas y aprovechando materiales que tienen un segundo uso. A cambio, la Fundación Puntos Verdes Lito asignó 20'126.800 puntos, que destinaremos a una causa social o ambiental en el 2025.
- **Programa de Reciclaje en Dirección General:** durante el 2024 entregamos **35,08 toneladas de residuos (papel de archivo, cartón, plegadiza, chatarra, envases PET)** a la **Fundación Sanar**. Este material es reciclado y producto de su venta, la Fundación obtiene recursos monetarios para su gestión en la detección y tratamiento del cáncer infantil y adolescente en el país.



Materiales entregados	Peso en kgs
Archivo	13.668,2
Cartón	10.23,4
Chatarra	5,50
Plegadiza	152
Pet	1.618,2
Plástico	86
<b>PESO TOTAL</b>	<b>16.553,30</b>

Gracias a las iniciativas de ahorro de papel digitalización y a las campañas de no uso de plástico y de reciclaje, hemos logrado reducir en 67,9% la generación de este tipo de residuos, con respecto al año anterior.



## Estrategia climática

● [GRI 3-3]

Reconocemos el rol que desempeñamos como institución financiera en la transición hacia una economía baja en carbono y la **necesidad de definir y gestionar de manera oportuna una estrategia climática coherente con los acuerdos internacionales, las metas del país en este aspecto y por supuesto, con el propósito del negocio.**

Si bien, a la fecha en el Banco AV Villas no contamos con una estrategia climática, tenemos el compromiso organizacional de avanzar en su definición y gestión, en la medida en que consolidamos y maduramos la gestión de la sostenibilidad y generamos las capacidades internas en los diferentes niveles e instancias claves del Banco.

**A continuación, presentamos nuestros compromisos frente a cada uno de los pilares del estándar TCFD:**

### 1. Gobierno

Actualmente, en el Banco reconocemos la importancia de consolidar un modelo de gobierno para los asuntos climáticos, el cual evidencie los roles, responsabilidades y alcance de cada una de las instancias involucradas, así como de los mecanismos para la discusión y control sobre los temas que, a su vez, respondan a la adecuada gestión de una estrategia climática, la cual aún no está establecida. Sin embargo, dentro de nuestros organismos de gobierno y su agenda se ha venido involucrando la revisión de los avances en materia de sostenibilidad.

A continuación, relacionamos los organismos y políticas corporativas relacionadas con la gestión de sostenibilidad, entendiendo que en el Banco continuamos en proceso de generación de capacidades internas y de fortalecimiento de instancias para tratar estos asuntos.

### Junta Directiva

El máximo órgano de gobierno, representado por la Junta Directiva, y los altos ejecutivos desempeñan roles fundamentales en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, estrategias, políticas y objetivos relacionados con el desarrollo sostenible de la organización. La administración, en estrecha colaboración con el Presidente del Banco y el Presidente de la Junta Directiva, analiza, evalúa y propone la Visión y la Misión de la Entidad, así como el Plan Estratégico, para la aprobación de la Junta Directiva. Además, este Órgano aprueba anualmente el Plan de Trabajo, supervisando la evolución de la planeación estratégica. **La Junta Directiva aprueba el Modelo de Sostenibilidad del Banco, con sus frentes estratégicos y pilares.**

Los Reportes de Sostenibilidad, los Informes Trimestrales y de Fin de Ejercicio que incluyen también asuntos sociales, ambientales y de gobernanza son revisados por la Junta Directiva. De igual forma, se presentan a esta Junta los avances en materia de sostenibilidad (1 vez al año), sin perjuicio de que, de ser necesario, se informe a la Junta Directiva en cualquier momento.

### Comité de Gestión Integral de Riesgos

Se creó el Comité de Gestión Integral de Riesgos (CGIR) que tiene como alcance los riesgos de crédito, mercado, liquidez, tasa de interés del libro bancario, operacional, seguridad y ciberseguridad, fraude y continuidad de negocio. Adicionalmente, este Comité asiste a la Junta Directiva en la toma de decisiones que conlleven a una exposición material a riesgos con el fin de cumplir con el plan de negocios y la planeación estratégica del Banco, dando cumplimiento a sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión de riesgos determinados en el reglamento.





## Políticas Corporativas Relacionadas con Cambio Climático

### Política del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales

Nuestro Banco, en su proceso de consolidación de la sostenibilidad, ha decidido integrar aspectos ambientales y sociales dentro de su gestión, con una visión clara de continuar aportando al desarrollo sostenible del país y al mismo tiempo asegurar la rentabilidad y sostenibilidad de su negocio. Un ejemplo de esto es la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS –, el cual cuenta con una Política que define las directrices y consideraciones aplicables al Banco, respecto a la gestión adecuada de los riesgos ambientales y sociales en sus operaciones de crédito, así como la identificación de oportunidades de financiación sostenible para sus Clientes a través de la generación de productos y servicios innovadores alineados a la sostenibilidad, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- aplicación de una lista de exclusión
- revisión de los Clientes a través de una herramienta de categorización ambiental y social
- evaluación ambiental y social
- monitoreo

## Política de Compras Sostenibles

Esta Política se creó para apoyar el desarrollo de la sostenibilidad en la cadena de abastecimiento del Banco AV Villas y definir los lineamientos que permitan realizar una gestión de Compras Sostenibles de aquellos bienes y servicios frecuentemente adquiridos. Incorpora criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), con el objetivo de lograr la adquisición y uso racional y eficiente de los bienes y servicios propendiendo por una gestión de inversión responsable.

La Política se rige por los siguientes lineamientos:

- Adquirir bienes y servicios que satisfagan las necesidades cumpliendo con aspectos económicos, ambientales y sociales, que se ajusten a los principios de eficacia, eficiencia, oportunidad y transparencia, con el propósito de generar impactos positivos en nuestra cadena de suministro.
- Evitar la contratación de aquellos proveedores de los que se tenga evidencia que han tenido alguna sanción por incumplimiento en materia de derechos humanos, de seguridad y salud en el trabajo, legal, fiscal, ambiental o laboral.
- En el proceso de evaluación de propuestas y selección de proveedores se deben tener en cuenta:
- Aspectos de gestión de gobierno empresarial, compromiso ético, social y ambiental, adicional a su calidad como suministrador de bienes y servicios



- La información incluida en Ficha Técnica Sostenible, los cuales serán tenidos en cuenta en la evaluación de la propuesta
- Criterios de Sostenibilidad en caso de considerar que genera un impacto ambiental o social
- Para los Criterios de Sostenibilidad incluidos en una propuesta se debe contar con el respectivo medio de verificación o soporte que permita confirmar que el bien y/o servicio contratado o adquirido cumpla con los criterios de sostenibilidad que el proveedor manifestó poseer.



## 2. Estrategia climática

Como lo expresamos en la dimensión de Gobierno, reconocemos la necesidad de diseñar e implementar una estrategia climática que responda al modelo del negocio y a los acuerdos internacionales en esta materia.

En consecuencia y a medida que el Banco vaya madurando su gestión en sostenibilidad y cuente con las capacidades internas suficientes, plantearemos una estrategia que tenga en cuenta los siguientes aspectos claves que ya hemos identificado:

- Alineación de la estrategia del negocio con objetivos que conduzcan a la reducción de emisiones financiadas, con el propósito de lograr una cartera con cero emisiones netas al 2050.
- Alineación del portafolio de financiación e inversión con un escenario climático de 1.5°C.
- Definición de acciones dirigidas a la mitigación y adaptación al cambio climático a lo largo de toda la cadena de valor, para la aplicación de la gestión de riesgos, oportunidades e impactos, con el objetivo de contribuir a la transición hacia una economía baja en carbono.
- Generación de una estrategia de control de emisiones de CO2 y ecoeficiencia para usar los recursos naturales y mitigación del cambio climático mediante iniciativas que integren una cultura eficiente y empleen soluciones tecnológicas en la organización.
- Adhesión a alianzas como parte del compromiso con la reducción de la huella de carbono derivada de la actividad de financiación, por ejemplo, “Net Zero Banking Alliance”.



### 3. Riesgos climáticos

#### Riesgos Ambientales y Sociales

● [SASB FN-CB-410a.2]

En 2024 avanzamos en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS –, alineado con la legislación vigente en Colombia y las mejores prácticas internacionales como las Normas de Desempeño Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC), los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

El SARAS aborda cuestiones ambientales y sociales e integra temas de sostenibilidad a las operaciones gestionadas por el Banco y define un conjunto de políticas, directrices, herramientas y procedimientos que facilitan la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales generados durante el desarrollo de un proyecto o actividad económica financiada por la entidad.

Nuestro SARAS se compone de 6 etapas que se mencionan a continuación, las cuales se diseñaron para alinearse al proceso de crédito, de forma que se evite generar cuellos de botella en la implementación de este Sistema y sobreesfuerzos innecesarios a causa de reprocesos.

- Etapa 1. Filtro inicial
- Etapa 2. Categorización del riesgo A&S
- Etapa 3. Evaluación del riesgo A&S
- Etapa 4. Evaluación y decisión
- Etapa 5. Actualización evaluación SARAS
- Etapa 6. Monitoreo y reporte

Durante el primer semestre de 2024 capacitamos a la fuerza comercial de Banca Empresas y del Segmento Corporativo y en agosto avanzamos con un piloto con clientes de la Regional Bogotá; se evaluaron 115 casos (88 casos categorizados en bajo riesgo, 26 en riesgo medio y 1 en alto riesgo). Es de resaltar que todos los casos cumplen con la normatividad vigente que aplica para su objeto social.

#### Riesgos físicos en instalaciones propias

Convencidos de la importancia de asegurar la continuidad del negocio a través de los servicios ofrecidos por el Banco a sus clientes, se realizó una evaluación de los riesgos físicos de nuestras instalaciones de todo el país incluidas la Dirección General, los Staff Regionales y la Red de Oficinas a nivel nacional.

El análisis de vulnerabilidad consideró entre otros la exposición a condiciones naturales que se pueden considerar como vulnerabilidades climáticas como:

- Sismos – terremotos
- Erupciones volcánicas
- Maremotos
- Inundaciones
- Precipitaciones (lluvias, granizadas, heladas) – Tormentas eléctricas
- Derrumbes – deslizamientos
- Incendios forestales
- Vendaval – Vientos fuertes - huracanes

La evaluación realizada a las diferentes instalaciones, la identificación de estos riesgos y la vulnerabilidad a la que están expuestas, son una oportunidad para identificar e implementar estrategias de mitigación que permitan mantener la continuidad operativa.





#### 4. Métricas y objetivos

Manifestamos nuestro compromiso con la ecoeficiencia operativa y con la transición a una economía baja en carbono; en este sentido, nuestro Banco ha consolidado la medición de huella de carbono corporativa como una de sus iniciativas de sostenibilidad de mayor relevancia. El objetivo es que en los próximos años podamos avanzar en el establecimiento de metas alineadas con el Acuerdo de París y con los objetivos nacionales de carbono neutralidad, no solo para las emisiones corporativas, sino también para las financiadas.

##### Medición de la huella de carbono corporativa 2023

● [GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]  
[SASB FN-CB-410b.1]

Por quinto año consecutivo realizamos la medición, evaluación e informe de la huella de carbono corporativa. Este ejercicio ha sido clave para identificar oportunidades para reducir emisiones de gases de efecto invernadero, principales causantes del cambio climático, pero las mediciones realizadas no se alinean con los objetivos específicos de gestión de una estrategia climática como propone TCFD. Nuestra intención es que, al definir la estrategia climática, la medición y gestión de la huella de carbono cuente con objetivos y metas alineadas con TCFD. A su vez, **aclaremos que la medición de las emisiones del año 2024 está en proceso de cálculo al momento de presentar este informe.**

El informe de emisiones GEI lo desarrollamos atendiendo a los lineamientos metodológicos descritos en el “Estándar corporativo de contabilidad y reporte – **GHG PROTOCOL**”, del Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD).

El cálculo de emisiones de GEI de nuestro Banco para 2023 indica que **generamos un total de 280.822,48 t CO2e/año**, en las cuales el 0,86% de las emisiones corresponden a fuentes del Alcance 1 (emisiones directas), el 0,69% a fuentes de Alcance II (emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica) y el 98,45% a las de Alcance III (otras emisiones indirectas). Es **importante destacar que realizamos una primera cuantificación de emisiones indirectas por inversiones para el Alcance III**, lo que explica la variación de la cifra en este alcance y en el total respecto a años anteriores.

**A continuación, presentamos los principales resultados de este ejercicio.**



##### Alcance 1 – emisiones directas

Las emisiones de Alcance 1 corresponden a las emisiones directamente generadas por la Organización.

El total de emisiones de Alcance 1 es de 2.404,64 t CO2e.

##### Alcance 2 – emisiones indirectas

Las emisiones de Alcance 2 corresponden a emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica consumida por el Banco.

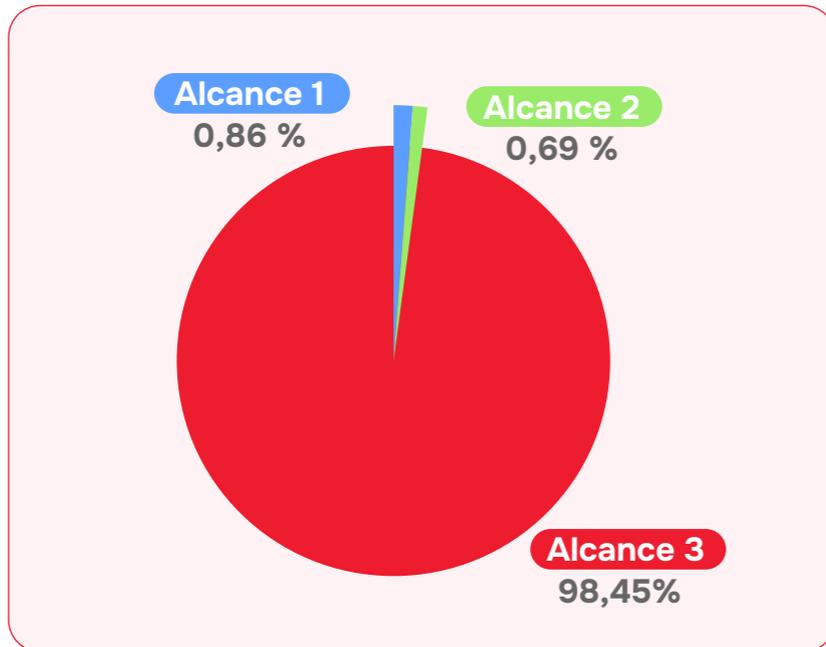
El total de emisiones del Alcance 2 es de 1.935,51 ton CO2e.

##### Alcance 3 – otras emisiones

Las emisiones de Alcance 3 corresponden a emisiones indirectas generadas en la cadena de valor del Banco.

El total de emisiones del Alcance 3 del Banco AV Villas es de 276.482,34 t CO2e.

### Distribución de nuestras emisiones de GEI por alcances



### INTENSIDAD DE LAS EMISIONES

● [GRI 305-5]

En cuanto a la intensidad de las emisiones teniendo en cuenta el alcance 1 y 2, esta ha pasado de 1,28 ton CO<sub>2</sub>e/colaborador y de 64,46 kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup> en el año base 2019, a 1,23 ton CO<sub>2</sub>e/colaborador y 47,06 kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup> en 2023 con una tendencia a reducir en el tiempo, lo cual representa un logro para la gestión ambiental de nuestro Banco.

### Comparativo de emisiones a través del tiempo:

Alcance	2019 (Ton CO <sub>2</sub> e/año)	2020 (Ton CO <sub>2</sub> e/año)	2021 (Ton CO <sub>2</sub> e/año)	2022 (Ton CO <sub>2</sub> e/año)	2023 (Ton CO <sub>2</sub> e/año)
1	3.215,30	3.619,02	2.481,29	978,56	2.404,64
2	2.008,52	2.073,13	1.364,61	1.299,11	1.935,51
3	779,88	365,83	405,98	513,33	276.482,34
<b>Total</b>	<b>6.003,70</b>	<b>6.057,98</b>	<b>4.251,87</b>	<b>2.790,99</b>	<b>280.822,48</b>

Como se puede observar, **la mayor contribución a la huella de carbono corporativa del Banco está relacionada con las emisiones indirectas generadas por las inversiones realizadas** (Alcance 3), seguidas de las emisiones directas asociadas al consumo de gases refrigerantes, el consumo de combustibles fósiles y demás fuentes de emisiones directas (Alcance 1). Finalmente, otras emisiones indirectas relacionadas consumo de energía eléctrica (Alcance 2).

A nivel del **Alcance 1 se presenta una disminución de emisiones de -810,66 ton CO<sub>2</sub>e con respecto al año base**. En cuanto al **Alcance 2 se tiene una reducción en las emisiones de -73,01 ton CO<sub>2</sub>e** y en el Alcance 3 se tiene un aumento en las emisiones de 275.702,46 t CO<sub>2</sub>e.

Al realizar el análisis de cada GEI se evidencia una reducción en todos con respecto al año base, menos en el

CO<sub>2</sub> y los N<sub>2</sub>O. En este sentido, este aumento se genera principalmente por las inversiones realizadas por el Banco en las emisiones indirectas de alcance 3.

**La variación en las emisiones teniendo en cuenta el alcance 1 y 2 del año 2023 con respecto al año base 2019 son de -16,9%**, lo cual quiere decir que se ha reducido el valor absoluto de sus emisiones en -883,67 tCO<sub>2</sub>e, gracias a la buena gestión de emisiones en las diferentes Regionales del Banco AV Villas, la reducción de sus consumos de fuentes generadoras de GEI y los programas enfocados a la reducción de la huella de carbono corporativa. Por otro lado, contemplando las emisiones totales incluyendo el alcance 3 se evidencia un aumento de las emisiones debido principalmente a la inclusión de las inversiones representadas en 274.818,78 tCO<sub>2</sub>e y una variación de 4.577,5%, pero que mejora el nivel de calidad del inventario de GEI.



**Emisiones financiadas**

● [SASB FN-CB-410b.2] [SASB FN-CB-410b.4]

En cuanto a las emisiones financiadas, en el Banco contamos con un registro del valor en pesos colombianos (COP) de las inversiones asociadas a diversas actividades y productos. Este valor se multiplica por la tasa de cambio promedio de 2023, según los datos del Banco de la República de Colombia y para el cálculo empleamos los factores de emisión de la EPA, especificados en los Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories, 2023.

Sector	TOTAL GEI (tonCO2e)	Porcentaje
OYG	7.416,91	2,69%
Energía	16.541,61	5,99
Acero	852,05	0,31
Cemento	8.312,40	3,01%
Infra	31.948,45	11,57%
Financiero	16.160,01	5,85%
AFOLU	30.894,33	11,19%
Industrial	14.796,48	5,36%
Químico	9.744,67	5,36%
Educativo	407,45	0,15%
Hotelería	4.528,07	1,68%
Comunicaciones	2.301,86	0,83%
Papel-Madera	3.958,00	1,43%





## Compras sostenibles

● [GRI 3-3]

### Compras sostenibles

● [GRI 3-3]

En AV Villas entendemos la sostenibilidad como una palanca de la competitividad, por eso, promovemos que nuestros proveedores involucren dentro de su gestión los asuntos ambientales, sociales y de gobernanza, con el objetivo de que entre todos agreguemos valor al desarrollo y progreso consciente de nuestro país.

En 2024 continuamos aplicando la **Evaluación Social y Ambiental** a nuestros actuales y potenciales proveedores, con preguntas sobre: Código de Buen Gobierno, Anticorrupción, Gestión de Proveedores, Sostenibilidad (Estrategia, Responsable, Compromiso social, Compromisos ambientales, Informe de desempeño), Criterios sociales, Criterios Laborales y Gestión Ambiental.

Así, buscamos consolidar una cadena de suministro que no solo cumpla con nuestros estándares, sino que también sea multiplicadora de buenas prácticas sostenibles.

### Cadena de suministro sostenible

● [GRI 308-1, 414-1, 204-1]

La Evaluación de Sostenibilidad se aplica a proveedores segmentados como Relevantes, Críticos y Estratégicos por su impacto en la operación de nuestro negocio. Durante el 2024 no vinculamos nuevos proveedores que aplicaran a estos segmentos, por lo tanto, el porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección mediante uso de criterios sociales y ambientales es de 0%; sin embargo, la encuesta sí fue aplicada a 103 proveedores (relevantes, críticos y estratégicos) ya registrados en el Banco.

La proporción de gasto de nuestra cadena de abastecimiento en proveedores locales es del 96%, lo que evidencia nuestro compromiso real por aportar al desarrollo económico del país.





## Compromiso con la sociedad

### Inversión social

● [GRI 3-3]

El progreso y bienestar de las comunidades es un territorio en el que participamos de manera coherente y sincera, a través de la gestión de diferentes iniciativas de apoyo e inversión social alienadas con nuestro Modelo de Sostenibilidad.

A continuación, presentamos las iniciativas de carácter social que desarrollamos durante el 2024 y sus resultados, lo que demuestra nuestro enfoque de crear valor y trabajar juntos con las comunidades, aportando a la transformación social:

### Programa Tapas para Sanar:



Durante el 2024 **entregamos 18,5 toneladas de tapas plásticas** a la Fundación Sanar, en línea con el compromiso del Banco con el apoyo a la Fundación en sus programas de detección temprana y tratamiento contra el cáncer infantil y adolescente en el país. Este aporte se logró gracias a la participación constante de los colaboradores, sus familias y los clientes del Banco, quienes depositaron las tapas plásticas en las cajas recolectoras ubicadas en el 100% de la red de oficinas y sedes

### Bosques AV Villas en la Amazonía:



Gracias a la adecuada gestión de los RAEES - residuos de aparatos eléctricos y electrónicos-, recibimos, a través del gestor ambiental Lito, puntos que representan un monto en dinero que hemos destinado desde 2022, a la **Fundación Saving The Amazon para la siembra de árboles nativos en la Amazonía de Colombia. En 2024, facilitamos la siembra de 520 árboles en el Resguardo Indígena Yuri en la Guainía.** Con esta siembra, sumamos un total de 969 árboles productivos y nativos de esta región, que además aportan al bienestar económico y nutricional de las familias.

### Becas Solidaridad por Colombia:



En 2024 continuamos apostándole a la formación profesional de la juventud de nuestro país, porque creemos en el poder transformador de la educación, no sólo para los directamente beneficiarios, sino para sus familias y la sociedad. En este sentido, **entregamos 10 becas universitarias** para que los jóvenes vinculados al **Programa Becas Diana Turbay de la Fundación Solidaridad por Colombia** avancen en sus estudios superiores. **Esta alianza se mantiene desde hace más de 30 años y refleja el compromiso del Banco por aportar a la construcción de una sociedad equitativa y próspera.**



### Kits escolares AV Villas :



4.844 niños de comunidades en condición de vulnerabilidad, principalmente en municipios de Boyacá, Casanare y Norte de Santander, recibieron de parte de nuestro Banco kits escolares para apoyar su proceso educativo.

### Educando para la paz:



Nuestro Banco apoyó la iniciativa Educando para la Paz en Norte de Santander, con la **entrega de 1.500 uniformes escolares confeccionados por madres cabeza de familia**. Con esta iniciativa se beneficia tanto a los niños como a las familias y sus entornos, ya que busca evitar la deserción escolar y generar un incentivo para que asistan a sus centros de educación con uniformes adecuados.

### Entrega de regalos de Navidad:



Durante las festividades de Navidad y Fin de Año, desarrollamos una campaña de **entrega de 4.000 juguetes** a Clientes, tanto de Banca Personas como de Banca Empresas, para que ellos los entregaran a su **vez a niños en condición de vulnerabilidad económica y/o social**. El objetivo de esta iniciativa que llevamos implementando desde hace cuatro años es motivar a nuestros Clientes a realizar un acto de empatía con quienes más anhelan un regalo en estas fechas, multiplicando así el verdadero sentido de la Navidad.



**Entrega de mercados en Navidad:**



Nuestro Banco quiso alegrar la Navidad de 1.500 familias de comunidades vulnerables, con la entrega de mercados. Esta iniciativa la desarrollamos con el acompañamiento del Banco de Alimentos de Bogotá, para llevar sustento y bienestar a hogares en diferentes regiones del país que tanto lo necesitan.

**Entrega de parques caninos: :**



Apoyamos la construcción y entrega de dos parques caninos en El Retiro, Antioquia, con el objetivo de ofrecer un espacio de sano esparcimiento para los habitantes de este municipio, adecuación y entrega de 2 parques infantiles en Marinilla, Antioquia, aportando al bienestar y sano esparcimiento de los niños de este municipio.

**Jornadas de Voluntariado en el Banco de Alimentos**



**42 Colaboradores** de Bogotá participaron en esta Jornada para **empacar 1.500 mercados en el Banco de Alimentos de Bogotá**, los cuales fueron entregados durante la temporada navideña a igual número de familias de comunidades vulnerables de distintas regiones del país.

**Nuestro compromiso es continuar avanzando, siendo coherentes entre nuestro propósito y las acciones diarias, en la entrega de valor a la sociedad, promoviendo el desarrollo de las comunidades y siendo el co - worker de los colombianos, para que podamos seguir diciendo por muchos años más: Juntos trabajando.**



## Anexos

 **AV Villas** · Juntos trabajando