Reporte de SOSTENIBILIDAD 2024

AV Villas

Juntos trabajando

Contenido

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.

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

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 Iniciative – 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**).

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 avvillas.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@bancoavvillas.com.co
- **Ana Manuela Rojas Romero**
  rojascs@bancoavvillas.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 redunda 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), evidencié 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

[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 autoricen 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 Multisegmento, 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

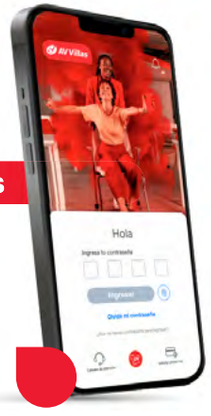
Contact Center:

Fuerzas externas

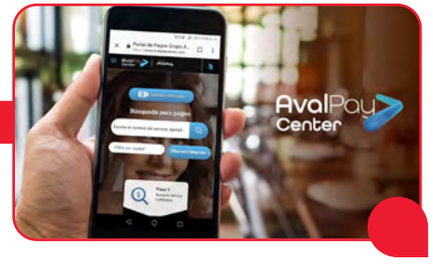
Canales digitales para el Cliente Persona Natural:

avvillas.com.co

App AV Villas

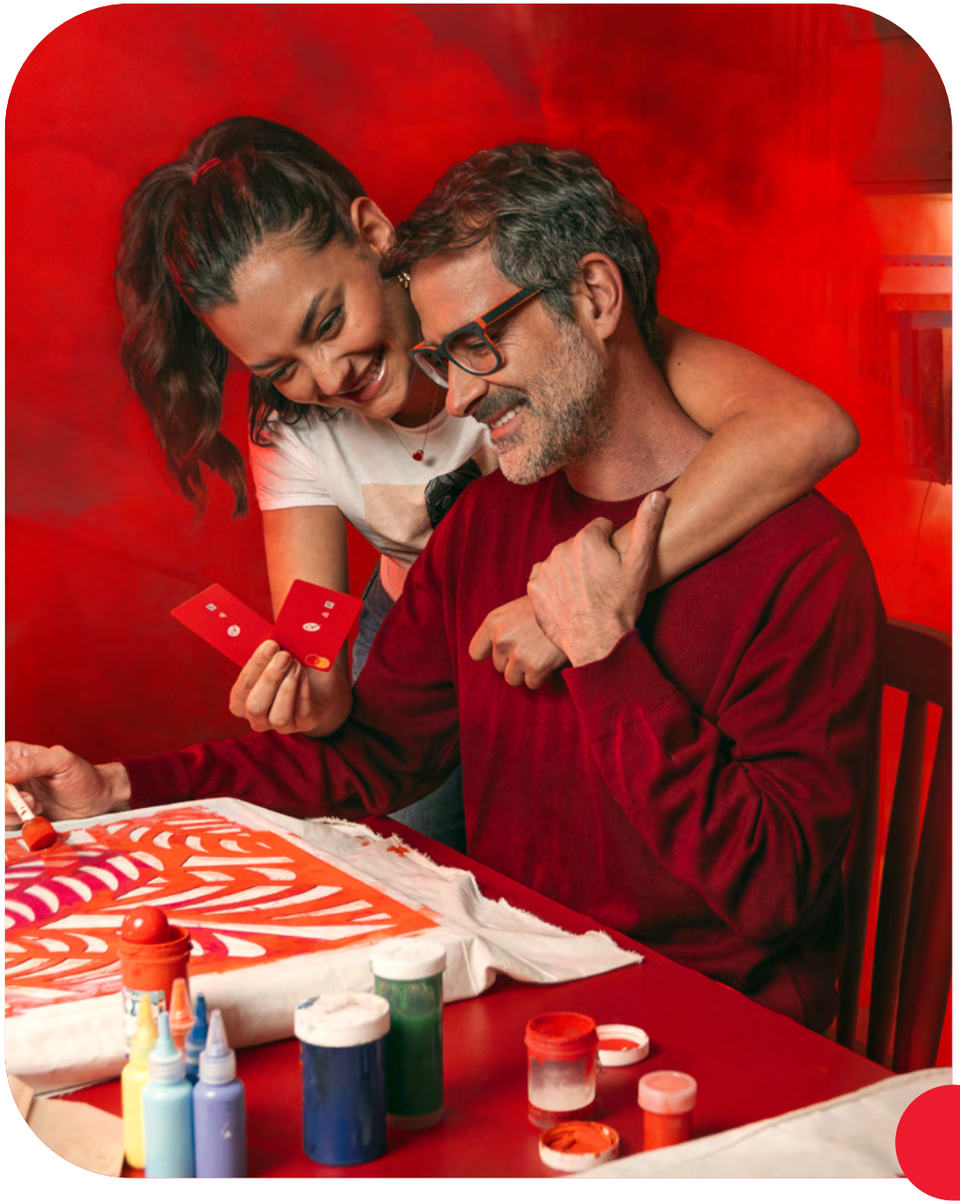


Plataforma AVALpay



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
Total	**843.196**	**6.662,18**

*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
Total	**667.690**	**14.743,91**

*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
Total general	**7.336**	**$335,41**

Cifras en miles de millones COP

Cuentas corrientes y de ahorros

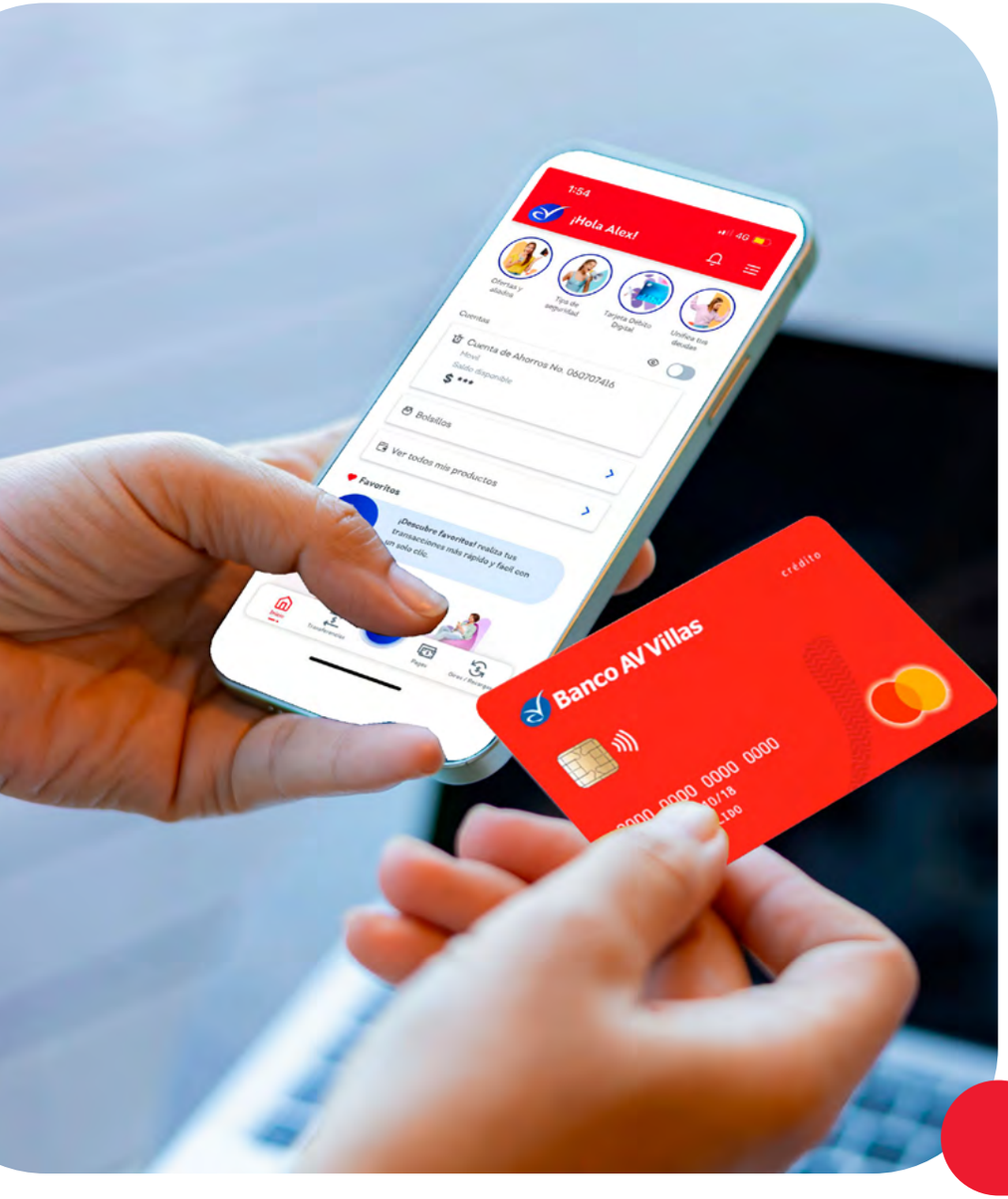
[[SASB FN-CB-240a.3]

	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
Total	**248**



Banca Digital

766.237
clientes registrados en AVVillas App y avvillas.com.co

63.790
clientes registrados en la zona transaccional de nuestra página web

46.925
clientes registrados en AVVillas 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
Cantidad	143.815	13.401	7.499	47.487	26
Monto MM		$ 222.661	$ 65.650	$ 198.194	$ 2.795
Saldo a dic24	$ 11.940	$ 55.837	$ 20.412	$ 43.407	$ 2.743

Juntos trabajando por la Sostenibilidad

AV Villas Juntos trabajando

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:

Revisión de documentación

Estratégicos y organizacionales Gobierno corporativo sociales y ambientales

Revisión de índices y estándares

Tuvimos en cuenta los principales estándares, marcos índices de sostenibilidad como GRI, SASB, TCFD, Down Jones, MSCI, PCAF y SBTi.

Revisión de referentes

Realizamos un benchmarking con tres bancos referentes, analizando su gestión de sostenibilidad en 5 dimensiones.

Entrevistas con grupos de interés

Adelantamos una serie de conversaciones con 5 grupos de interés, entre ellos: agremiación, proveedores, colaboradores, equipo directivo y Junta Directiva.

Consolidación y priorización de asuntos

Identificamos los asuntos relevantes en sostenibilidad. Construimos la matriz de materialidad y conceptualizamos los asuntos materiales

Definiciones estrátegicas

Determinamos los frentes, pilares y asuntos de nuestro Modelo

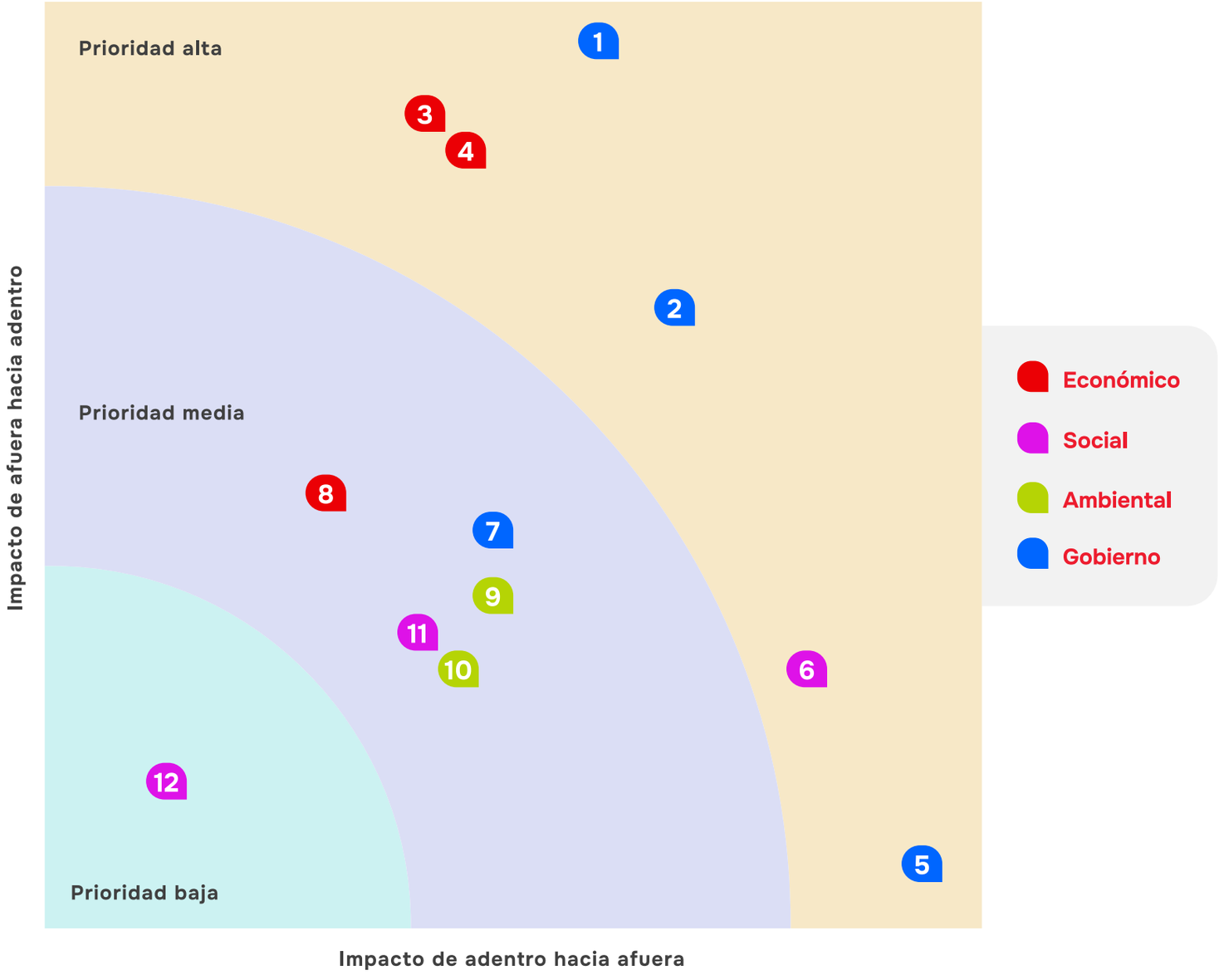
Validación de resultados

Socializamos y revisamos los resultados con los públicos de interés que participaron en las entrevistas

Actualización del modelo de Sostenibilidad

Consolidamos nuestro modelo, con 4 frentes, 6 pilares y 11 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 Estrátegico	Pilar	Asunto material	Definición
CRECEMOS E INNOVAMOS PARA SER MÁS SOSTENIBLES	Innovación y crecimiento sostenible	Gestión de la innovación	• Digitalizamos y automatizamos los procesos para facilitar la experiencia de nuestros clientes. • Diseñamos nuevos productos y servicios para responder a las necesidades de nuestros clientes, usando prácticas ágiles
		Desempeño económico	• Estamos comprometidos con alcanzar los resultados financieros que nos proponemos cada año. • Contamos con procesos de mejora continua que fortalecen la relación con nuestros accionistas.
		Estrategia del negocio	• Incorporamos la sostenibilidad en la estrategia y la cadena de valor del negocio del Banco.

Frente Estrátegico	Pilar	Asunto material	Definición
CUIDAMOS EL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS	Gestión de la huella de carbono	Estrategia climática	• Medimos nuestra huella de carbono y buscamos alternativas para reducirla progresivamente a lo largo del tiempo. • 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.
		Ecoeficiencia operativa	• Promovemos acciones de mitigación de impactos ambientales negativos por medio de la buena gestión de los recursos energéticos, hídricos y de residuos.
	Compras sostenibles	Cadena de suministro sostenible	• Contamos con altos estándares a la hora de seleccionar a nuestros proveedores, los cuales incluyen, entre otros, la revisión de criterios sociales y ambientales.

Frente Estrátegico	Pilar	Asunto material	Definición
ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD	Ciberseguridad y gestión del riesgo	Gestión de riesgos y crisis	• Generamos mecanismos para mitigar o prevenir los riesgos económicos, sociales, ambientales y de gobierno, directos e indirectos del Banco.
		Gestión del entorno legal y regulatorio	• Adoptamos las mejores prácticas en cumplimiento de la normativa y regulación nacional e internacional vigentes.
	Buen gobierno corporativo	Seguridad de la información	• Contamos con la infraestructura y la cultura organizacional que se requieren para cuidar la seguridad y ciberseguridad de nuestros clientes.
		Gobierno corporativo	• 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.

Frente Estrátegico	Pilar	Asunto material	Definición
CREAMOS OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DE NUESTRA GENTE	Generación de empleo inclusivo	Relación trabajador/empresa	• El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad; por eso nos enfocamos en atraer, retener y desarrollar el mejor talento. • Nos aseguramos de generar un entorno seguro para nuestros colaboradores. • En el Banco estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades, independiente de las características particulares de cada colaborador. • Estamos comprometidos con la generación de oportunidades laborales para los jóvenes en nuestro país.

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.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

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

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

AGENDA 2030

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

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

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

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.

Definición grupos de interés

- Proveedores
- Clientes
- Accionistas
- Gobierno y regulación
- Agremiaciones
- Calificadoras
- Sociedad
- Medios de Comunicación
- Sindicato
- Colaboradores
- Equipo Directivo
- Junta Directiva

Participaron en ejercicio de materialidad

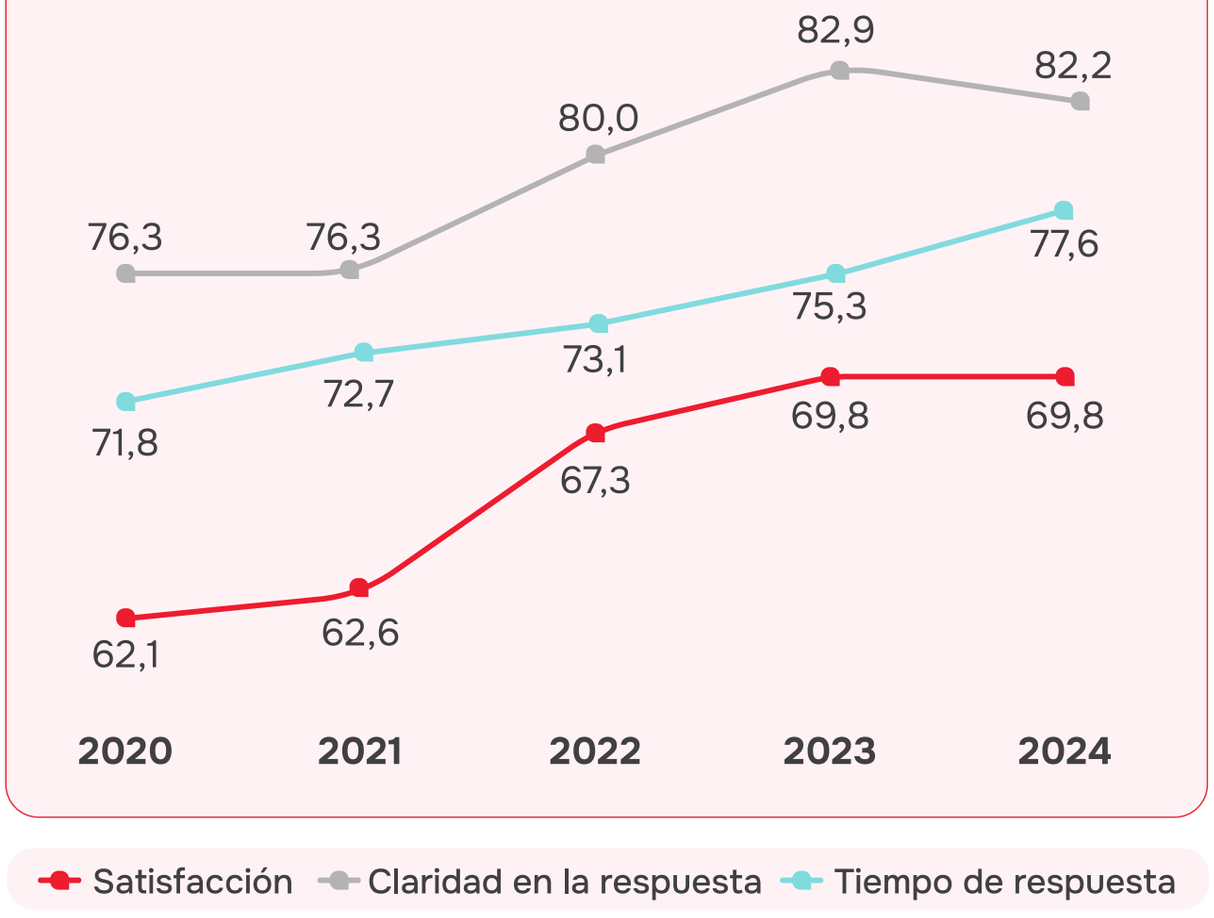
Proceso para determinar los impactos negativos

[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).

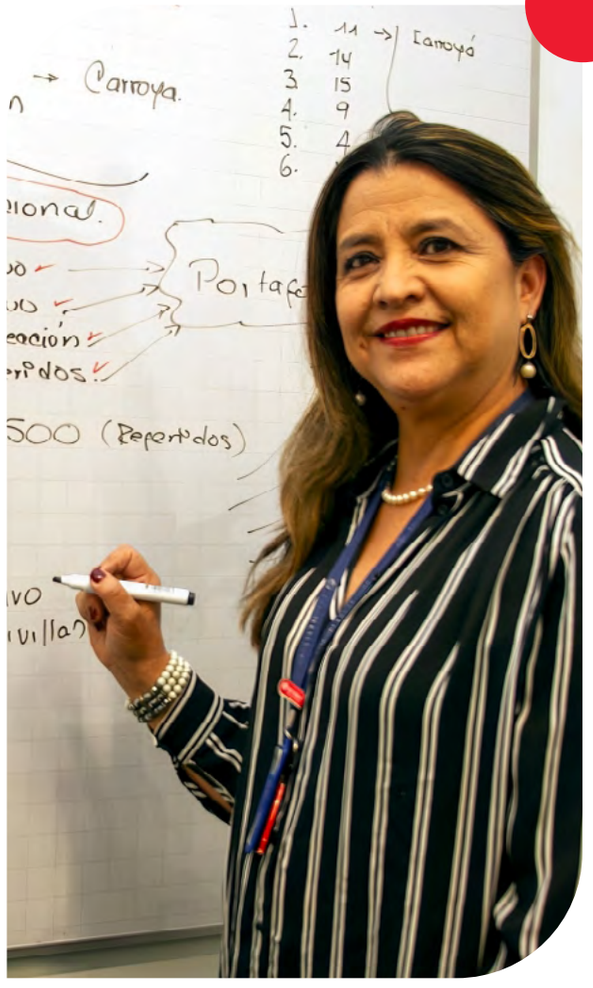
Comité de Gestión Integral de Riesgos

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.

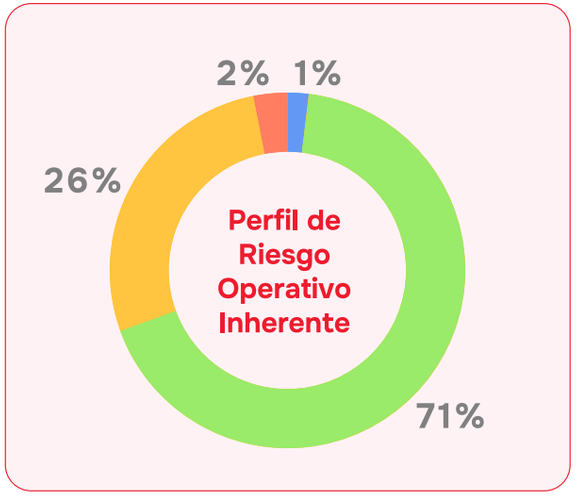
En el evento en que se incurra en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos, nos encontraríamos expuestos a la generación de pérdidas por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

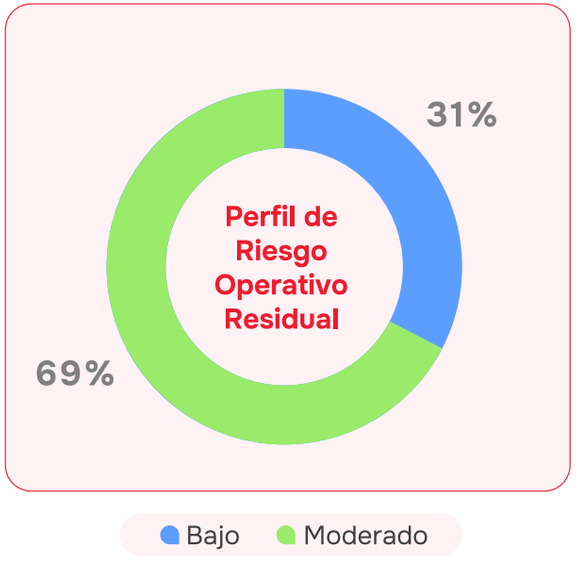
La evaluación a la exposición a los riesgos operacionales se realiza bajo el Marco de Apetito al Riesgo (MAR) definido, el cual contempla los indicadores que permiten cuantificar dicha exposición a través de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR). Los indicadores primarios son presentados al Comité 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:





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 Prolifercaión 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 n**ivel 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) Bussines 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.

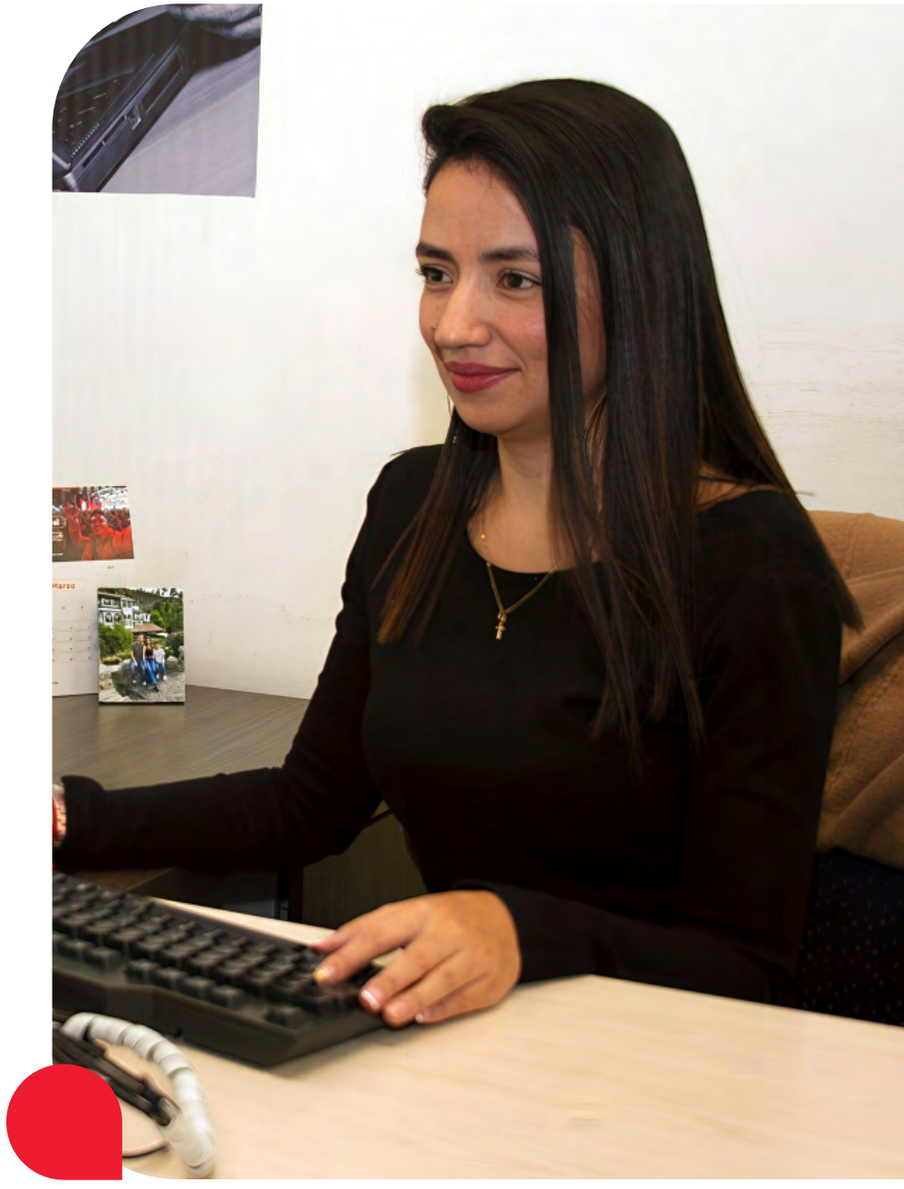
- Avanzamos en el fortalecimiento de la postura de seguridad transaccional para el segmento Banca Empresas ICBS. Modernizando los nuevos mecanismos de autenticación y autorización trasnacional que estarán integrados y a disposición de los clientes empresariales en la nueva Banca Móvil ICBS.

- 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.

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

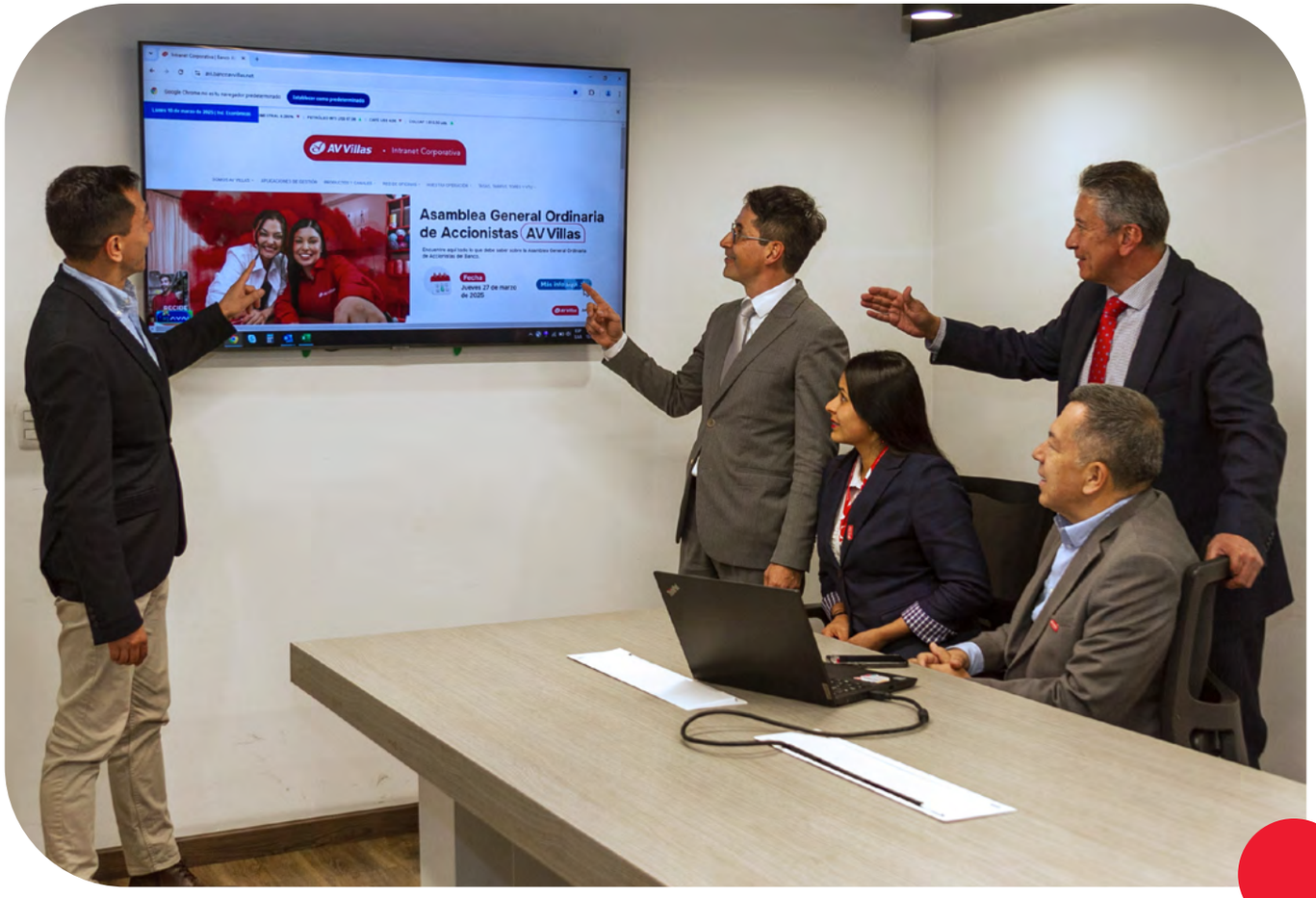
Buen gobierno corporativo

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 JMALUCELLITRAVELERS 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. Magíster 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.

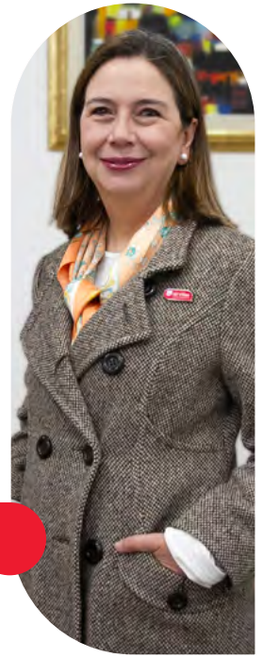
Es miembro de la Junta Directiva del Banco AV Villas desde 2018, también es miembro de las Juntas Directivas de la Organización Pajonales S A y Hotel Cartagena de Indias.

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.

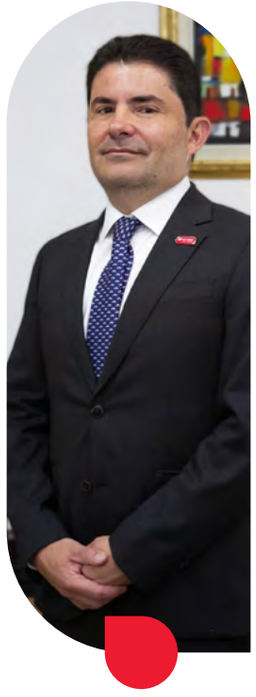


ADRIANA MEJÍA HERNÁNDEZ

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 Estupefacientes. 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:

a. 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.

b. 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.

c. 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 entidadDuscient magnam

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 encontrase 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 contemplen 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.

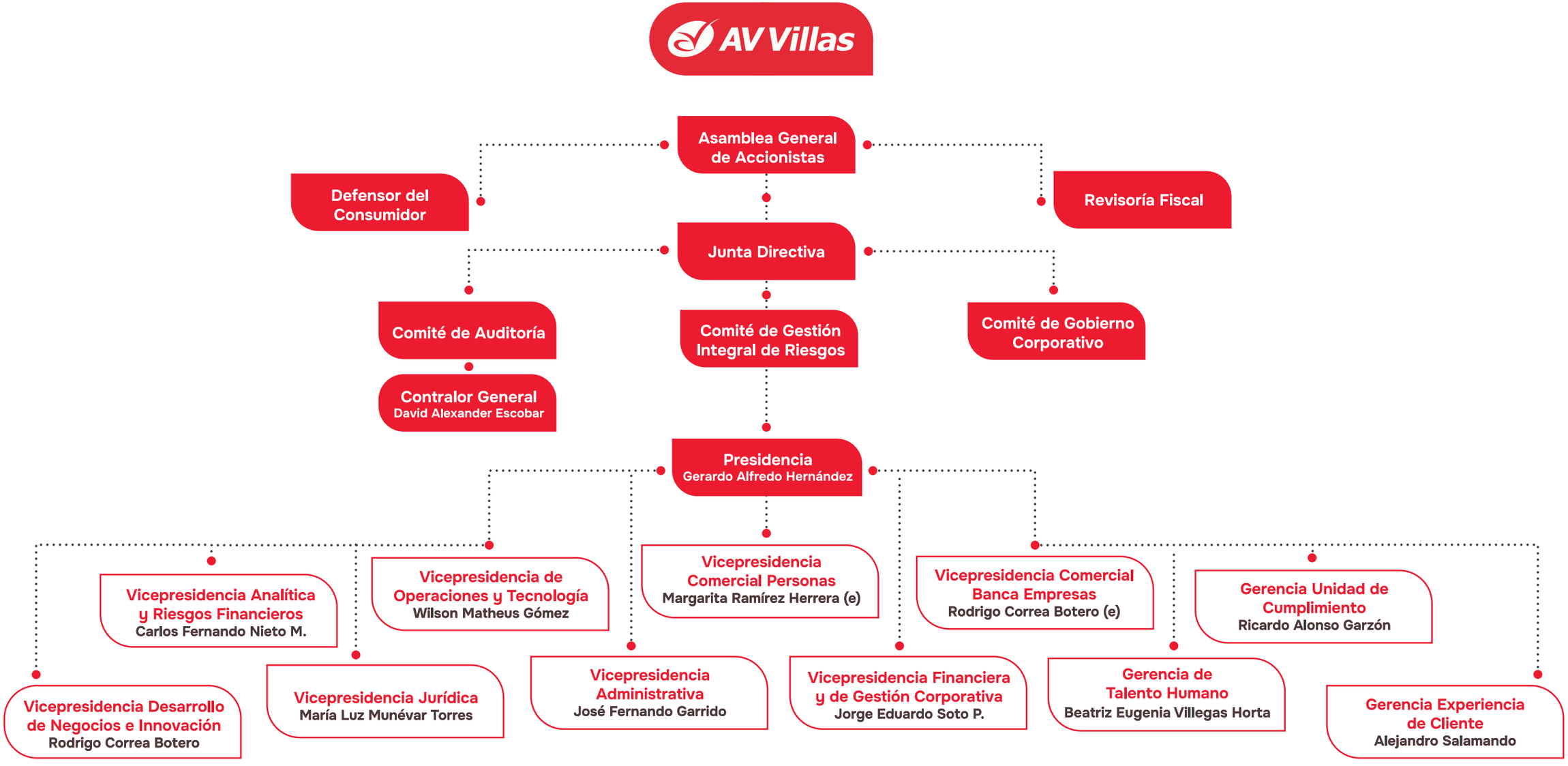
Alta Gerencia

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

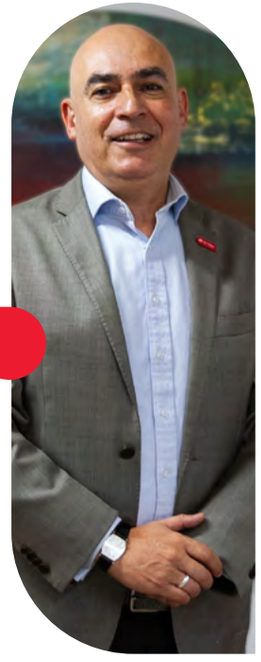
Vicepresidente Jurídica y Secretaria General

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

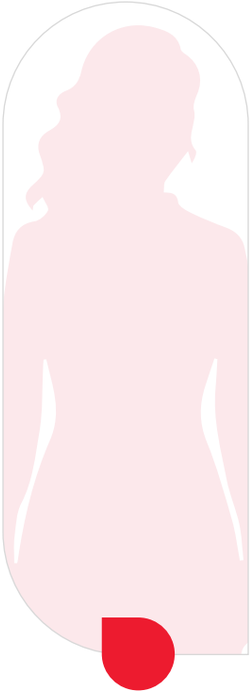
Vicepresidente
Comercial Banca Personas (e)

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 realzamos 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.**

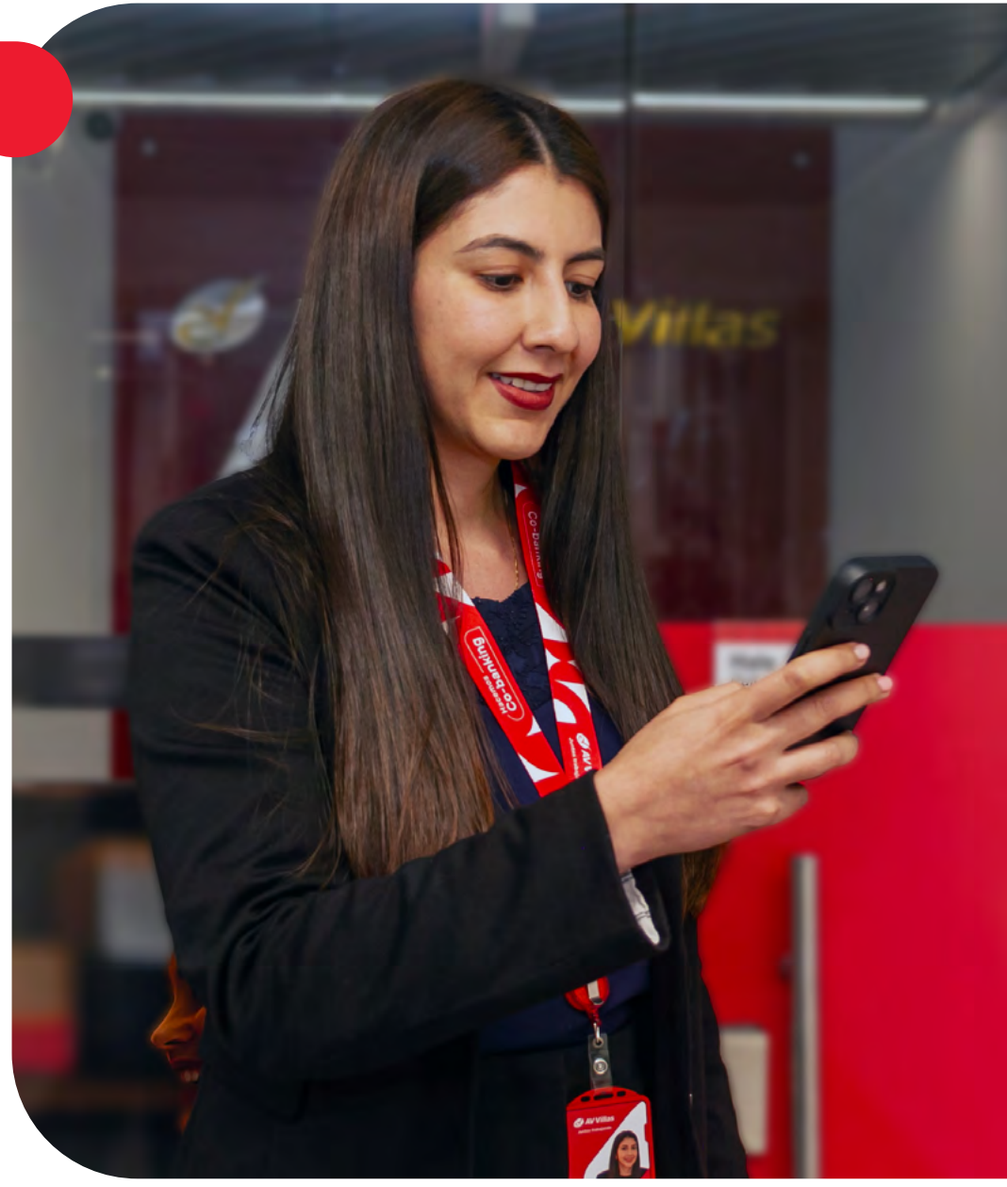
Adicional, durante el periodo 2024, llevamos a cabo el plan de comunicación, donde divulgamos a todos los colaboradores temas específicos, con el objetivo de fomentar una **Cultura Antisoborno y Anticorrupción, resaltando el principio de cero tolerancias a estos delitos.**

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	
Total	**4178**	**4229**	

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 avvillas.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://avvillas.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

Crecemos e innovamos para ser más sostenibles

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.

Tag Aval

Junto a Grupo Aval, lanzamos Tag Aval, una llave alfanumércia 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

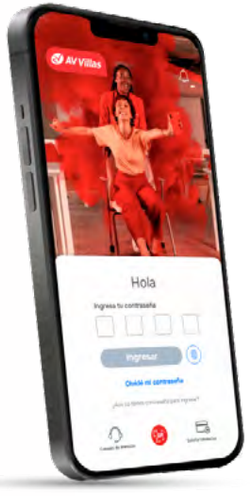
WhatsApp: nuevo canal de servicio para clientes, donde pueden consultar información general de productos, canales de pago y generar extractos, entre otros.

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.

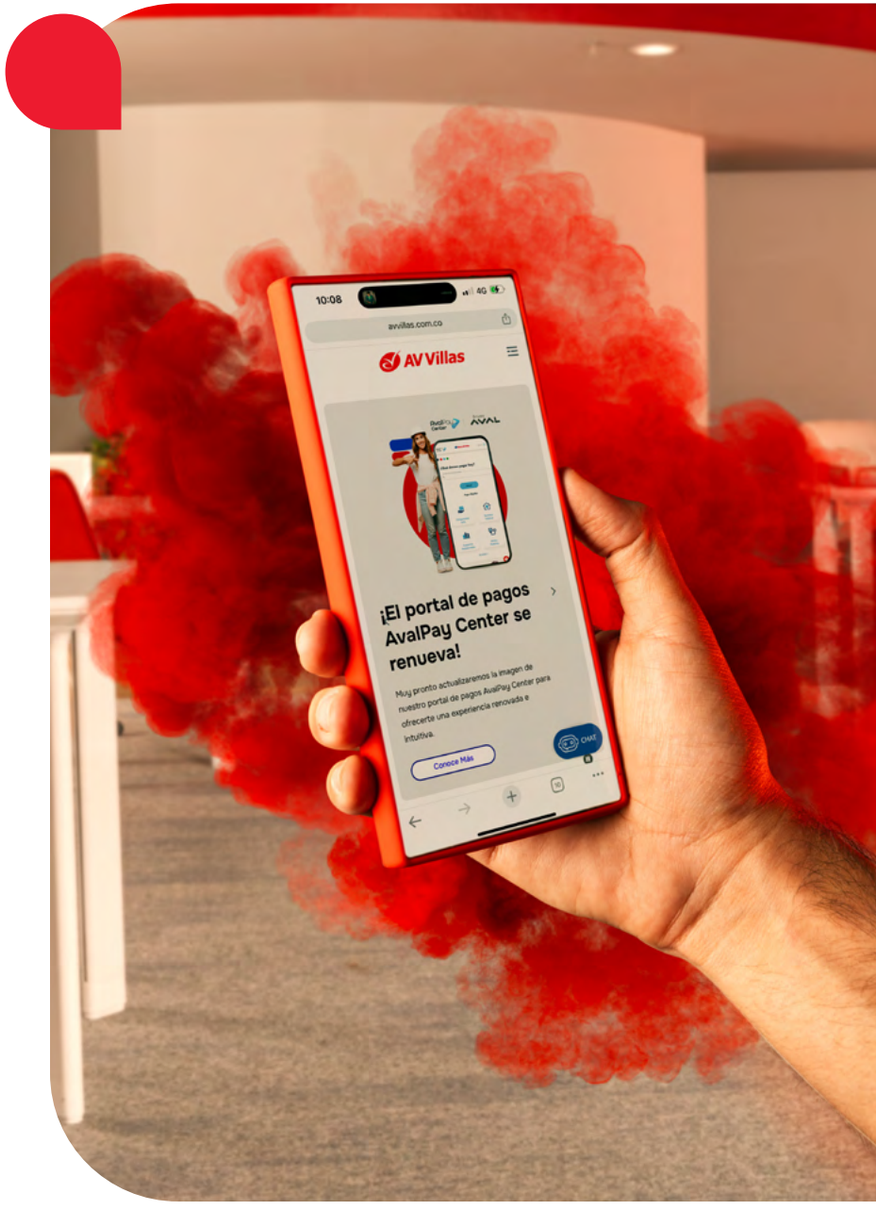
La visión estratégica de mediano y largo plazo unida a una gestión prudente permitió el crecimiento en Activos y Pasivos. La Cartera del Banco creció, apoyada por la capitalización de los accionistas por $150 mil millones, operación con la cual fortalecimos nuestro patrimonio y aumentamos la relación 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 redunda 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
Valor económico generado	**980.903**
Gastos Operativos (poveedores y otros)	366.315
Accionistas	-
Colaboradores	316.956
Gobierno y sociedad	28.859
Valor económico distribuido	**712.430**
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	384.749
Reservas	116.277
Valor económico retenido	**268.472**



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

Generación de empleo inclusivo

ODS relacionados con el frente

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.

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
Total directos a término indefinido	**3.851**	**3.833**	**88,16**
Directos término fijo - Hombres	3	1	20,00
Directos término fijo - Mujeres	7	4	80,00
Total directos a término fijo	**10**	**5**	**0,11**
Aprendices SENA - Hombres	29	42	35,29
Aprendices SENA - Mujeres	63	77	64,71
Total Aprendices SENA	**92**	**119**	**2,74**
Temporales transitorios - Hombres	97	120	30,69
Temporales transitorios - Mujeres	199	271	69,31
Temporales transitorios - Total	**296**	**391**	**8,99**
Total	**4.249**	**4.348**	**100,00**

3.839
Colaboradores con contrato directo

2.536
Mujeres
(66,16%)

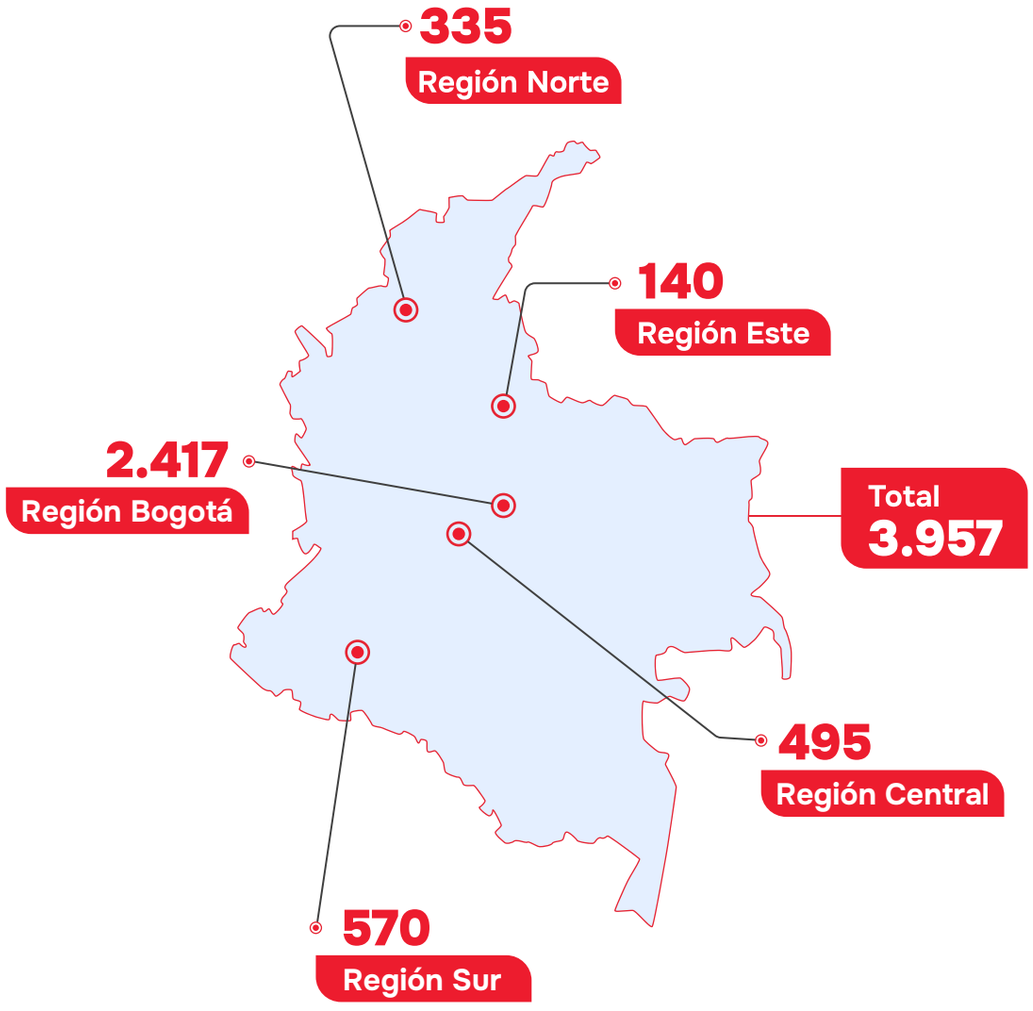
1.297
Hombres
(33,84%)

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%
Total	**3.838**	**2.540**	**1.298**	**66,18%**	**33,81%**

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%
Total directos a término indefinido	**3.833**	**2.536**	**1.297**	**66,16%**	**33,83%**
Gerencia media directos a término fijo	3	2	1	66,66%	33,33%
Áreas funcionales directos a término fijo	2	2	0	100	0
Total directos a término fijo	**5**	**4**	**1**	**80**	**20**
Áreas funcionales - Aprendices SENA	119	77	42	64,70%	35,29%
Total - Aprendices SENA	**119**	**77**	**42**	**64,70%**	**35,29%**
Gerencia Media temporales transitorios	1	1	0	100%	0
Áreas funcionales temporales transitorios	390	270	120	69,23%	30,76%
Total temporales transitorios	**391**	**271**	**120**	**69,30%**	**30,69%**
Total de colaboradores	**4.348**	**2.888**	**1.460**	**66,42%**	**33,57%**

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
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	250	146	396
Número de nuevas contrataciones	250	146	396
Número de vacantes cubiertas por colaboradores internos	121	64	185
Porcentaje de puestos cubiertos por colaboradores internos	48,4%	43,8%	46,7%

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%
Total	**396**	**250**	**146**	**63,1%**	**36,8%**

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%
Total	**396**	**250**	**146**	**63,1%**	**36,8%**

Colaboradores nuevos por regiones	
Región Central	59
Región Norte	21
Región Bogotá	267
Región Este	7
Región Sur	42
Total	396

Rotación de colaboradores

[GRI 401-1]

Género	2023	2024
Mujeres	18	9,95
Hombres	10,1	11,79
Rotación general	28,1	21,75

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	1796	866	2662
No afiliado, no convencionado	308	280	588
Total	**1298**	**2540**	**3838**

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
2.776

Auxilio de medicina prepagada o plan complementario
1.105

Auxilio por nacimiento
212

Auxilio de pensión por vejez o invalidez
42

Auxilio educativo para colaboradores
538

Auxilio educativo para hijos de colaboradores
1.886

Auxilio funerario
50

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
3.784

Prima de antigüedad
1.164

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 40.245,5 horas de capacitación y formación
- En promedio, cada colaborador recibió 10,48 horas de capacitación y formación
- Invertimos un total de $320.144.190 en programas de capacitación y formación

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	59	5,9	0,14%
Gerencia media	7.201	17,60	17,89%
Gerencia subalterna	5.059	9,80	12,57%
Áreas funcionales	27.923,5	9,61	69,38%
Total	40.242,5	10,48	100%
STEM	1.383	10,24	100%

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, **521 colaboradores hicieron parte del Plan Carrera y 431 participaron en los programas para el desarrollo de competencias.**

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 funciones 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.

Consulta aquí la Política de Diversidad e Inclusión

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
Total (Solo salario base)	**40**
Total (Salario base + otros incentivos en efectivo)	**38,92**

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

Junta Directiva:
- 22,2% son mujeres
- 77,7% son hombres

Comité Directivo:
- 75% son mayores de 50 años
- 25% es menor a 50 años
- 25% son mujeres
- 56,91 edad promedio

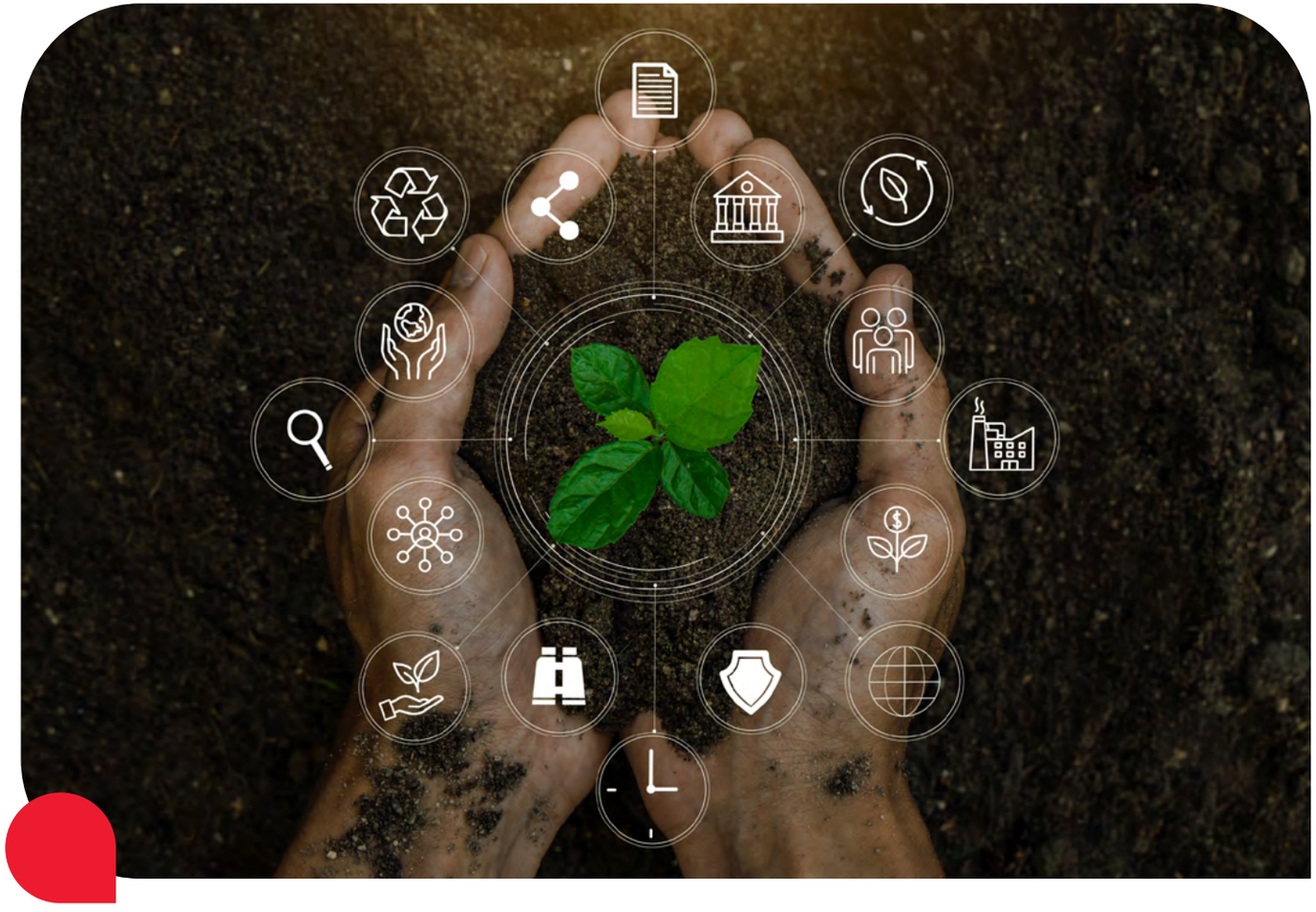
Cuidamos el entorno en el que operamos

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
PESO TOTAL	**16.553,30**

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 Paris 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, **aclaramos 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.

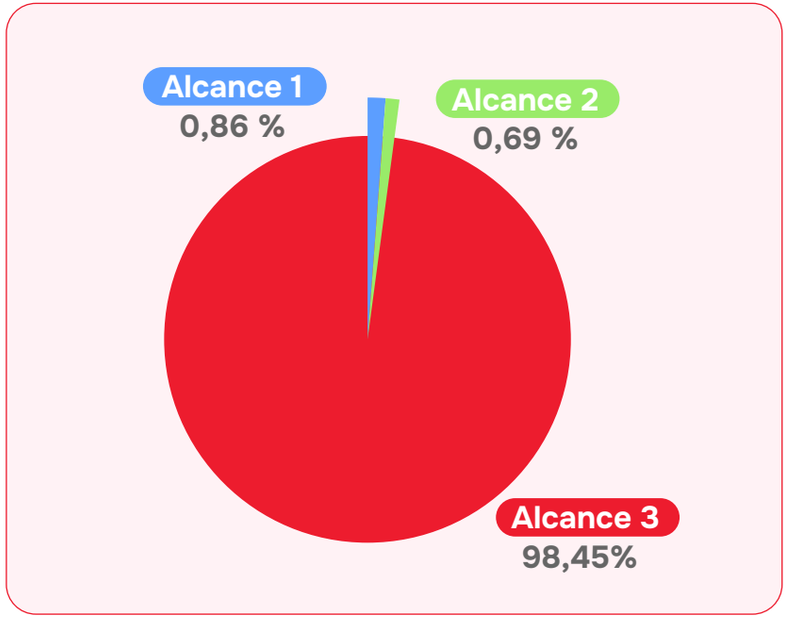
El total de emisiones del Alcance 2 es de 1.935,51 ton CO2e.

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



Comparativo de emisiones a través del tiempo:

Alcance	2019 (Ton CO2e/año)	2020 (Ton CO2e/año)	2021 (Ton CO2e/año)	2022 (Ton CO2e/año)	2023 (Ton CO2e/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
Total	**6.003,70**	**6.057,98**	**4.251,87**	**2.790,99**	**280.822,48**

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 CO2e/colaborador y de 64,46 kgCO2e/m2 en el año base 2019, a 1,23 ton CO2e/colaborador y 47,06 kgCO2e/m2 en 2023 con una tendencia a reducir en el tiempo, lo cual representa un logro para la gestión ambiental de nuestro Banco.

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 CO2e con respecto al año base.** En cuanto al **Alcance 2 se tiene una reducción en las emisiones de -73,01 ton CO2e** y en el Alcance 3 se tiene un aumento en las emisiones de 275.702,46 t CO2e.

Al realizar el análisis de cada GEI se evidencia una reducción en todos con respecto al año base, menos en el CO2 y los N2O. 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 tCO2e, 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 tCO2e 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.

Administración
Normatividad
Estrategia
Integridad
Normas
Servicio
Equipo
Jurídica
Negocio
Visión
Oportunidades
Administración
Respeto
Procesos

9 Anexos

Tabla de contenidos GRI	
Declaración de uso	AV Villas ha elaborado el informe usando como referencia los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2024
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	N/A

Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Ubicación en el Reporte	¿Omisión?	Razón de Omisión GRI	Explicación
2-1	Detalles organizacionales	Pg 3	No		
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pg 3	No		
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pg 3	No		
2-4	Actualización de la información	Pg 3	No		
2-5	Verificación externa	Pg 4	No		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras actividades comerciales	Pg 6	No		
2-7	Empleados	Pg 72	No		
2-8	Trabajadores que no son empleados	Pg 72	No		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Pg 38	No		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión	Pg 38	No		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pg 38	No		
2-12	Función del máximo órgano de gobierno	Pg 39	No		

2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pg 51	No		
2-15	Conflictos de interés	Pg 49	No		
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Pg 57	No		
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pg 40	No		
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pg 14	No		
2-19	Políticas de remuneración	Pg 57	No		
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Pg 57	No		
2-21	Ratio de compensación total anual	Pg 83	No		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pg 5	No		
2-23	Compromisos y políticas	Pg 60	No		
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pg 60	No		
2-25	Procesos para determinar los impactos negativos	Pg 11	No		
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pg 60	No		
2-27	Cumplimiento de la legislación y las Normativas	Pg 60	No		
2-28	Afiliación a Asociaciones	Pg 60	No		
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pg 26	No		
2-30	Covenios de negocación colectiva	Pg 78	No		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Pg 17	No		
3-2	Lista de temas materiales	Pg 19	No		
Temas Materiales					
Gestión de riesgos y crisis					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 29	No		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pg 29	No		

Seguridad de la Información/ Ciberseguridad					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 35	No		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pg 37	No		
Gobierno corporativo					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 38	No		
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pg 58	No		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pg 58	No		
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pg 58	No		
Gestión del entorno legal y regulatorio					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 64	No		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Pg 64	No		
Gestión de la innovación					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 66	No		
Desempeño económico					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 69	No		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pg 69	No		
Estrategia del negocio					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 70	No		
Relaciones trabajador-empresa					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 72	No		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	NA	Sí	No procede	No aplica.
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg 82	No		
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pg 82	No		

403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pg 82	No		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg 82	No		
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pg 82	No		
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Pg 82	No		
403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pg 82	No		
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pg 82	No		
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pg 83	No		
403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Pg 83	No		
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Pg 81	No		
404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pg 81	No		
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pg 82	No		
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pg 83	No		
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pg 83	No		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han presentado casos de	No		
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pg 76	No		

401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pg 79	No		
202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	NA	Sí	No procede	No contamos con empleados con salarios mínimos locales
Ecoeficiencia operativa					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 86	No		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Pg 86	No		
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	NA	Sí	No procede	El Banco solo tiene como alcance del informe el consumo energético que se realiza en sus instalaciones
302-3	Intensidad energética	NA	Sí		El Banco está estableciendo el indicador de intensidad energética
302-4	Reducción del consumo energético	Pg 86	No		
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	NA	Sí	No procede	El Banco no cuenta con servicios o productos que requieran energía aparte de la que utilizan en sus operaciones
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pg 86	No		
303-5	Consumo de agua	Pg 86	No		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pg 87	No		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pg 87	No		
306-3	Residuos generados	Pg 87	No		
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Pg 87	No		
306-5	Residuos destinados a eliminación	NA	Sí	Información no disponible o incompleta	El Banco no cuenta con información respecto a residuos destinados a eliminación
Estrategia climática					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 88	No		

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pg 92	No		La información revelada sobre la medición de GEI corresponde al año 2023, ya que a la fecha de publicación de este reporte se está haciendo el cálculo de la huella de carbono para el 2024
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pg 92	No		La información revelada sobre la medición de GEI corresponde al año 2023, ya que a la fecha de publicación de este reporte se está haciendo el cálculo de la huella de carbono para el 2024
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pg 92	No		La información revelada sobre la medición de GEI corresponde al año 2023, ya que a la fecha de publicación de este reporte se está haciendo el cálculo de la huella de carbono para el 2024
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pg 93	No		La información revelada sobre la medición de GEI corresponde al año 2023, ya que a la fecha de publicación de este reporte se está haciendo el cálculo de la huella de carbono para el 2024
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	93	No		La información revelada sobre la medición de GEI corresponde al año 2023, ya que a la fecha de publicación de este reporte se está haciendo el cálculo de la huella de carbono para el 2024
Cadena de sumunistro sostenible					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 95	No		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pg 95	No		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	NA	Sí	Información no disponible o incompleta	El Banco no ha desarrollado un análisis de impactos ambientales negativos respecto a la cadena de suministro
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pg 95	No		

414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	NA	Sí	Información no disponible o incompleta	El Banco no ha desarrollado un análisis de impactos sociales negativos respecto a la cadena de suministro
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pg 95	No		
Inversión social					
3-3	Gestión de los temas materiales	Pg 96	No		

Señores
Accionistas y demás grupos de interés de
Banco AV Villas S.A.
Bogotá D.C., Colombia

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE

Alcance

Hemos sido requeridos por la Dirección de Banco AV Villas S.A. (en adelante "El Banco") para llevar a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre la información detallada en el Anexo A del presente documento (en adelante, información objeto de aseguramiento), incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni a otra información no incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, ni a otra información relacionada a dicho Informe que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios aplicados por Banco AV Villas S.A.

Los criterios utilizados por la administración de El Banco para preparar la información objeto de aseguramiento detallada en el Anexo A e incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 fueron establecidos considerando los conceptos, requerimientos y principios de:

- Los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021 en su opción de uso "Con referencia GRI".
- Los indicadores del sector "Bancos comerciales" del Consejo de Normas Contables de Sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) vigentes en 2024.
- Los criterios definidos por El Banco para la metodología del proceso de análisis de doble materialidad vigente en 2024.

Responsabilidades de la administración de Banco AV Villas S.A. sobre la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024

La administración de El Banco es responsable por la elaboración y presentación de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024, de acuerdo con los criterios mencionados en el párrafo anterior. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de la información objeto de aseguramiento que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidades de BDO

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información objeto de aseguramiento, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con los lineamientos de la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento ISAE3000 (Revisada), Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica, emitida por el International Auditing And Assurance Standards Board (IAASB).

Esta norma exige que concluyamos si ha llegado a nuestro conocimiento algún hecho que nos haga pensar que la declaración de la dirección no se presenta fielmente, en todos sus aspectos significativos. En un encargo de aseguramiento limitado, el profesional ejerciente lleva a cabo procedimientos (consistentes principalmente en realizar indagaciones a la dirección y a otras personas de la entidad, según proceda, y en aplicar procedimientos analíticos) y evalúa la evidencia obtenida.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, entendimiento y observación de los procesos realizados y evidencias, recálculos, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

a) A través de indagaciones, se obtuvo una comprensión del entorno de control y sistemas de información de El Banco relevantes, pero no evaluamos el diseño de las actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.

b) Entendimiento de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar la información objeto de aseguramiento mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.

c) Entendimiento, indagación con los representantes delegados por la administración y verificación en sí, del proceso llevado a cabo por El Banco en 2024 para la elaboración / actualización de su análisis de doble materialidad vigente, incluida la participación de sus grupos de interés en este proceso.

d) Entrevistas con el personal de El Banco, para comprender su negocio y el proceso de preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024.

e) Entrevistas con el personal de El Banco a nivel corporativo, responsables de la información a reportar, para comprender el proceso de recolección, consolidación y presentación de la información objeto de aseguramiento.

f) Comprobación de los criterios de cálculo y su aplicación adecuada, de acuerdo con las metodologías descritas en los criterios de los indicadores objeto de aseguramiento, según alcance indicado en el Anexo A.

g) Realización de procedimientos analíticos para respaldar la razonabilidad de los datos.

h) Comparación de la información presentada en el Informe de Gestión y Sostenibilidad con la información correspondiente a las fuentes subyacentes relevantes para determinar si la misma ha sido incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad.

i) Análisis de los procesos de recolección y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la confiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de verificación con base en muestreos.

j) Lectura de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad, para compararla frente a los criterios definidos por los estándares GRI 1 – Fundamentos, GRI 2 - Contenidos Generales y GRI 3 -Temas Materiales aplicables según la declaración de uso definida por El Banco. Procedimiento efectuado con base en la versión del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024 suministrada por El Banco a BDO el día 21 de marzo de 2025.

k) Aplicación de pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de la información objeto de aseguramiento, elaborada por la administración, para determinar los estándares e indicadores y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:

   i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por El Banco.
   ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo
   iii. Recálculos.
   iv. Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el Anexo A se detalla la información objeto de aseguramiento incluida en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A, por el año terminado el 31 de diciembre de 2024; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto de años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento de otra información incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2024 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Los procedimientos aplicados en un encargo de aseguramiento limitado varían en cuanto a su naturaleza y momento de aplicación, y son de menor alcance que en el caso de un encargo de aseguramiento razonable y, en consecuencia, el nivel de fiabilidad obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al que se habría obtenido de haberse realizado un encargo de aseguramiento razonable.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Independencia y gestión de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del código de ética profesional del contador público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma BDO Audit S.A.S BIC aplica el International Standard on Quality Management ("ISQM") 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de ley y regulaciones aplicables.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera, la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada la entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Conclusión del aseguramiento limitado

Basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que obtuvimos, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna situación que nos lleve a pensar que la información objeto de aseguramiento indicada en el Anexo A de este informe, y que a su vez fue incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 de Banco AV Villas S.A., no ha cumplido de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Restricción del uso del Informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por separado. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y la información objeto de aseguramiento incluida en el Anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco AV Villas S.A. para el año terminado el 31 de diciembre de 2024, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

Planes de acción

BDO Audit S.A.S. BIC entrega a Banco AV Villas S.A., a través de un informe adicional, las recomendaciones de acción para la futura preparación del Informe de Gestión y Sostenibilidad, que no modifican la conclusión expresada en este informe, buscando fortalecer el proceso de construcción, gestión, medición, revisión, reporte y comunicación de los indicadores de sostenibilidad de El Banco.

Luis Fernando Gomez Gonzalez

Firmado digitalmente por Luis Fernando Gomez Gonzalez
DN: cn=Luis Fernando Gomez Gonzalez, c=CO, o=Luis Fernando Gomez Gonzalez, ou=N/A, email=lgomezg@bdo.com.co

Luis Fernando Gómez González
Socio de Auditoría y Aseguramiento
Contador Público TP 144.355

Miembro de
BDO Audit S.A.S BIC
Bogotá D.C., 25 de marzo de 2025.

ANEXO A

Alcance del aseguramiento limitado

A continuación, se detallan los estándares GRI, SASB y la información del proceso de análisis de doble materialidad de Banco AV Villas S.A. cubierta con este aseguramiento.

Estos criterios forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado independiente sobre el Informe de Gestión y Sostenibilidad de Banco AV Villas S.A. por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Estándar GRI	Alcance del aseguramiento
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia
201-1	Valor económico directo generado y distribuido
403-9	Lesiones por accidente laboral
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales
405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres
302-1	Consumo de energía dentro de la organización
306-3	Residuos generados
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

Estándar SASB	Alcance del aseguramiento
FN-CB-550a.1	Gestión del riesgo sistémico
FN-CB-550a.2	Gestión del riesgo sistémico

Análisis de materialidad	Descripción
Análisis de doble materialidad de Banco AV Villas S.A.	• Indagación sobre cambios en 2024 que se hubiesen presentado en los asuntos materiales obtenidos en 2022. • Confirmación de vigencia: Si bien el análisis de doble materialidad fue elaborado en 2022, El Banco informa que éste continua vigente para el 2024. • Indagación e inspección documental sobre los resultados del proceso de análisis de doble materialidad elaborado en 2022.

ANEXO B
Informe de Gestión y Sostenibilidad 2024.

Sirs.
Shareholders and other stakeholders of
Banco AV Villas S.A.
Bogotá D.C., Colombia

INDEPENDENT LIMITED ASSURANCE REPORT

Scope

We have been engaged by the Management of Banco AV Villas S.A. (hereinafter "the Bank") to perform a limited assurance engagement on the information detailed in Annex A (hereinafter, "the subject matter information"), included in the Management and Sustainability Report for the year ended December 31, 2024.

Our limited assurance engagement was conducted solely concerning the selected sustainability information included in Annex A. Our assurance report does not extend to prior periods, other information not included in the 2024 Management and Sustainability Report, or any other information related to the Report that may contain images, audio, or videos.

Criteria applied by Banco AV Villas S.A.

The criteria used by the Bank's management to prepare the subject matter information detailed in Annex A and included in the 2024 Management and Sustainability Report were established considering the concepts, requirements, and principles of:

- The 2021 Global Reporting Initiative (GRI) Standards, in its “GRI-Referenced” reporting option.
- The “commercial banks” industry indicators from the Sustainability Accounting Standards Board (SASB) in force in 2024.
- The criteria defined by the Bank for the 2024 double materiality assessment methodology.

Responsibilities of Banco AV Villas S.A.’s Management Regarding the Subject Matter Information Included in the 2024 Management and Sustainability Report

The Bank's management is responsible for the preparation and presentation of the subject matter information included in the 2024 Management and Sustainability Report in accordance with the criteria mentioned above. This responsibility includes the design, implementation, and maintenance of internal controls necessary to ensure that the subject matter information is free from material misstatements, whether due to fraud or error.

Responsibilities de BDO

Our responsibility is to express a limited assurance conclusion on the subject matter information based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained. We have conducted our limited assurance engagement in accordance with the International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

This standard require us to conclude whether, based on the evidence obtained, anything has come to our attention that causes us to believe that the subject matter information is not presented fairly, in all material respects. In a limited assurance engagement, the practitioner performs procedures (primarily consisting of inquiries with management and other relevant personnel, as appropriate, and applying analytical procedures) and evaluates the evidence obtained.

The procedures we performed were based on our professional judgment and included inquiries, understanding and observation of processes and evidence, recalculations, inspection of documents, analytical procedures, evaluation of the adequacy of quantification methods and reporting policies, and reconciliation with underlying records.

Given the nature of the engagement, we performed the following procedures:

a) Through inquiries, an understanding of the Bank´s control environment and relevant information systems was obtained; however, we did not evaluate the design of specific control activities, nor did we obtain evidence regarding their implementation or test their operational effectiveness.

b) Understanding of the tools used to generate, aggregate, and report the subject matter information through inquiries with those responsible for the related processes.

c) Understanding, inquiries with management-designated representatives, and verification of the process carried out by the Bank in 2024 for the preparation/update of its applicable double materiality analysis, including the participation of its stakeholders in this process.

d) Interviews with the Bank´s personnel to understand its business operations and the process of preparing the 2024 Management and Sustainability Report.

e) Interviews with the Bank´s corporate-level staff responsible for the reported information, to understand the process of data collection, consolidation, and presentation of the subject matter information.

f) Verification of the calculation criteria and their appropriate application, in accordance with the methodologies described in the criteria for the assured indicators, as per the scope indicated in Annex A.

g) Execution of analytical procedures to support the reasonableness of the data.

h) Comparison of the information presented in the Management and Sustainability Report with the corresponding underlying sources to determine whether it has been appropriately included in the Management and Sustainability Report.

i) Analysis of the data collection processes, and internal controls related to the quantitative data reflected in the Report, assessing the reliability of the information using analytical procedures and verification tests based on sampling.

j) Reading of the information included in the Management and Sustainability Report to compare it against the criteria defined by GRI 1 – Foundation, GRI 2 – General Disclosures, and GRI 3 – Material Topics applicable according to the Bank´s declared reporting approach. This procedure was performed based on the version of the 2024 Management and Sustainability Report provided by the Bank to BDO on 21th March, 2025.

k) Application of substantive tests on a randomly selected sample of the subject matter information prepared by management to determine the standards and indicators and verify that the data has been measured, recorded, collected, and reported appropriately through:

   i. Inspection of policies and procedures established by the Bank.
   ii. Inspection of internal and external supporting documents.
   iii. Recalculations.
   iv. Comparisons of the content presented by Management against the criteria established in this report.

Annex A details the subject matter information included within the scope of our engagement.

Our limited assurance engagement was conducted solely concerning the subject matter information included in Annex A for the year ended December 31, 2024. We have not performed any procedures related to prior years, projections, or future targets, nor any other element of additional information included in the Management and Sustainability Report for the year ended December 31, 2024. Therefore, we do not express any conclusion in this regard.

The procedures applied in a limited assurance engagement vary in terms of their nature and timing of application and are of a more limited scope compared to a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of reliability obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than that which would have been obtained if a reasonable assurance engagement had been conducted.

We consider that the evidence obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our limited assurance conclusion.

Independence and Quality Management

We have complied with the ethical and independence requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA), which is based on the principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality, and professional behavior.

Our firm, BDO Audit S.A.S. BIC, applies International Standard on Quality Management (ISQM) 1 and, therefore, maintains a comprehensive quality control system that includes documented policies and procedures related to compliance with ethical requirements, professional standards, and applicable laws and regulations.

Inherent Limitations of Assurance Engagement

The selected sustainability information is subject to inherent uncertainty due to the use of non-financial information, which is subject to greater inherent limitations than financial information, given the nature of the methods used to determine, calculate, sample, or estimate such information. In preparing the selected information, the entity makes qualitative interpretations regarding the relevance, materiality, and accuracy of the information, which are subject to assumptions and judgments.

Limited Assurance Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the subject matter information specified in Annex A of this report, and which was also included in the Management and Sustainability Report for the year ended December 31, 2024, of Banco AV Villas S.A., has not been prepared in accordance with the criteria set forth in this report.

Restriction on Use of the Report

Our report is issued exclusively for the purpose stated in the first paragraph and should not be used for any other purpose or distributed to third parties separately. This report refers solely to the matters mentioned in the preceding sections and the subject matter information included in Annex A and does not extend to any other financial or non-financial information included in the Management and Sustainability Report of Banco AV Villas S.A. for the year ended December 31, 2024, nor to its financial statements as a whole.

Action Plans

BDO Audit S.A.S. BIC provides Banco AV Villas S.A., through an additional report, with recommendations for future preparation of the Management and Sustainability Report, which do not modify the conclusion expressed in this report, aiming to strengthen the process of developing, managing, measuring, reviewing, reporting, and communicating the Bank´s sustainability indicators.

Luis Fernando Gomez Gonzalez

Firmado digitalmente por Luis Fernando Gomez Gonzalez
DN: cn=Luis Fernando Gomez Gonzalez, c=CO, o=Luis Fernando Gomez Gonzalez, ou=N/A, email=lgomezg@bdo.com.co

Luis Fernando Gómez González
Audit & Assurance Partner
Certified Public Accountant TP 144.355

Member of
BDO Audit S.A.S BIC
Bogotá D.C., 25th March, 2025.

ANNEX A

Scope of the Limited Assurance Engagement

The following details the GRI, SASB standards, and the information from Banco AV Villas S.A.'s double materiality assessment process covered under this assurance engagement.

These criteria form an integral part of our independent limited assurance report on Banco AV Villas S.A., Management and Sustainability Report for the period from January 1 to December 31, 2024.

GRI Standard	Description
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken
206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices
201-1	Direct economic value generated and distributed
403-9	Work-related injuries
414-1	New suppliers that were screened using social criteria
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men
302-1	Energy consumption within the organization
306-3	Waste generated
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions

SASB Standard	Description
FN-CB-550a.1	Systemic Risk Management
FN-CB-550a.2	Systemic Risk Management

Materiality analysis	Description
Dual materiality analysis of Banco AV Villas S.A.	• Inquiry about changes in 2024 that would have occurred in the material issues obtained in 2022. • Confirmation of validity: Although the dual materiality analysis was prepared in 2022, the Bank reports that it remains valid for 2024. • Inquiry and access to documentation on the results of the dual materiality analysis prepared in 2022.

ANNEX B

Management and Sustainability Report 2024.

AV Villas · Juntos trabajando