



Mensaje del **PRESIDENTE**

*El mundo
es nuestra
casa*

*Hagámosla más próspera,
incluyente y verde.*



> Mensaje del presidente

El año 2023 fue desafiante, tanto a nivel internacional como en el entorno local; la economía y el sector financiero continuaron afectados por niveles de inflación y tasas de interés históricamente altos, que impactaron el costo de vida de hogares y empresas, y la capacidad de hacer frente a sus obligaciones. En Colombia experimentamos el crecimiento económico más bajo de la última década —excluyendo la pandemia—, acompañado de menor oferta y demanda de crédito, así como de altas tasas de captación y colocación.

Nuestros resultados financieros estuvieron impactados por un mayor costo de fondeo que presionó nuestro margen de intermediación y mayores gastos de provisiones, reflejando el entorno operativo retador que se ha materializado desde mediados del 2022.

En este contexto, hemos capitalizado diferentes aprendizajes para fortalecer nuestra gestión, tomando medidas que nos ayuden a proteger el desempeño de nuestros negocios. Por ejemplo, hemos implementado estrategias para mejorar el perfil de nuestro portafolio

de crédito, ajustar gradualmente la composición de nuestro fondeo cuidando nuestros márgenes, fortalecer otras fuentes de ingresos y mejorar la productividad, de manera que podamos capturar mayor eficiencia en nuestras operaciones.

En medio de estos desafíos, hemos mantenido nuestra fortaleza patrimonial, con una solvencia total de 14,54% y una solvencia básica ordinaria de 10,25%, niveles sólidos y suficientes para continuar desarrollando nuestro negocio. Adicionalmente, seguimos acompañando a nuestros 23,6 millones de clientes en Colombia y Centroamérica, con una participación de mercado de 15,17%¹ y 8,96%², respectivamente, y una cartera bruta de COP 136³ billones.

¹ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Participación por cartera bruta más titularizada a diciembre de 2023.

² Cifras locales. Participación por cartera bruta ponderada en Costa Rica, El Salvador y Honduras a diciembre de 2023.

³ COP: Pesos colombianos. La TRM vigente al 31 de diciembre de 2023 era USD 1 = COP 3.822,05.

23,6

MILLONES

**Clientes en Colombia
y Centroamérica.
COP 136 billones
Cartera bruta año 2023.**

De esta manera nos mantenemos firmes en nuestra visión de futuro, convencidos de que existen múltiples oportunidades para aprovechar. Continuamos enfocados en nuestra estrategia, apalancándonos en nuestras capacidades digitales y en nuestra gestión sostenible, para seguir trabajando por nuestro Propósito Superior.

A lo largo de más de medio siglo de experiencia hemos enfrentado y superado diversos obstáculos, y cada reto ha sido una valiosa lección que fortalece nuestra resiliencia y nos impulsa a continuar construyendo el banco del futuro.

LA INNOVACIÓN Y EL SERVICIO ESTÁN EN EL ADN DE NUESTRA CULTURA

Nuestro ADN innovador y las capacidades digitales que hemos desarrollado a través de los años nos permiten generar mayor valor a nuestros grupos de interés. Gracias a estas destrezas, hemos construido una de las ofertas digitales de servicios financieros para personas más completas en Colombia, y continuamos complementando nuestra oferta para empresas. En Centroamérica somos pioneros con soluciones digitales que responden a la dinámica de cada país.

Como muestra de esto, el 91% de nuestros clientes son digitales: cerca del 93% en Colombia y el 69% en Centroamérica. En el último año lanzamos para ellos diversos productos y funcionalidades que nos permiten continuar garantizándoles experiencias confiables, amigables y sencillas, como la Super App para personas, nuestra nueva App de Empresas, un nuevo modelo de servicio apalancado en Vivi —nuestra asistente virtual basada en inteligencia artificial— y el QR interoperable, entre otros.

A través de estas y otras soluciones, buscamos crear ecosistemas y participar con servicios financieros y no financieros, como una organización que va más allá de la banca, encontrando nuevas formas de llegar a nuestros clientes y poniendo para ellos nuestra oferta al alcance de un clic en los ecosistemas en los que ellos viven.

Por otro lado, DaviPlata continuó demostrando por qué es la banca fácil para todos, llegando a cerca de 17,4 millones de clientes en 2023, con saldos cercanos a COP 993 mil millones en depósitos. Para 4,3 millones de personas DaviPlata fue su primer y único producto financiero, y 31 mil clientes recibieron su primer nanocrédito, gracias a DaviPlata.

Vemos un gran potencial de monetización en la propuesta de valor de DaviPlata, que ha demostrado ser un producto exitoso para llegar a muchos segmentos de la población, promoviendo la inclusión financiera y el crecimiento de los negocios y las pequeñas empresas.

91%
de nuestros clientes
son digitales.
Hemos construido
una de las **ofertas
digitales de servicios
financieros** para
personas más completas
en Colombia.



9,7
MILLONES
 de nuestras clientas
 son mujeres.
 De las 52 mil Pymes
 financiadas, 12 mil son
 lideradas por mujeres.

Un punto clave de nuestra oferta de valor es el servicio al cliente; nuestro objetivo es brindar una experiencia de clase mundial soportada en nuestra red de sucursales y en nuestras capacidades digitales, con herramientas de autogestión virtual de punta a punta, una resolución memorable, y la disponibilidad y resiliencia de nuestras plataformas. En línea con este compromiso, nos ubicamos en una posición de liderazgo en servicio en Colombia y Centroamérica, y continuamos trabajando para que más clientes prefieran a Davivienda.

En definitiva, continuaremos aprovechando nuestra capacidad transformadora para liderar la innovación en el sector bancario, ofreciendo experiencias de vanguardia con un nivel de servicio excepcional que nos permita seguir consolidando nuestra posición.



NUESTRA ESTRATEGIA ES SOSTENIBLE

La banca responsable es uno de los pilares más importantes de Davivienda, y día a día trabajamos por armonizar el logro de los objetivos económicos y el cumplimiento de los compromisos globales con el medio ambiente y la sociedad.

En 2023, nuestro portafolio de cartera sostenible aumentó en cerca del 20% con respecto al año anterior, llegando a COP 17,1 billones, lo que representa una participación del 12,6% sobre el total de la cartera; de esta manera avanzamos consistentemente en nuestra meta de lograr que el 30% de nuestro portafolio sea sostenible al año 2030.

Continuamos siendo el banco líder en financiación de vivienda en Colombia, con cerca del 26,4%⁴ de participación de mercado, resultado de nuestro firme compromiso de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y al bienestar de las personas, aportando al cierre de la brecha de necesidades básicas y de pobreza multidimensional. Adicionalmente, acompañamos a cerca de 5 millones de personas, en especial

mujeres, a cumplir su sueño de tener una vivienda propia y digna, y a la construcción de su patrimonio y capital social, trabajando también de la mano de los constructores para desarrollar más viviendas certificadas como ambientalmente sostenibles.

También buscamos disminuir la brecha de género en el acceso a los productos financieros; hoy, cerca de 9,7 millones de nuestros clientes son mujeres y hemos financiado a más de 52 mil pequeñas y medianas empresas, de las cuales 12 mil son lideradas por mujeres en Colombia y El Salvador. Avanzando en nuestro propósito de aumentar la participación del segmento mujer en nuestra cartera pyme.

Más allá de una solución bancaria, hemos buscado trascender hacia la salud y el bienestar financiero de nuestros clientes con productos y servicios a su medida, y con contenidos gratuitos de educación financiera, que en 2023 llegaron por diferentes canales a cerca de 19 millones de personas, entre clientes y no clientes, desde niños hasta pensionados.

⁴ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Participación cartera de vivienda a diciembre de 2023.



En materia climática, reconocemos la importancia de actuar con velocidad para hacer frente a este desafío global; por ello, uno de nuestros planes de acción inmediatos consiste en aumentar nuestros desembolsos a proyectos ambientalmente sostenibles.

Por ejemplo, en el mundo agro trabajamos para mejorar las condiciones de acceso al financiamiento de las empresas del sector, mientras protegemos a la población más expuesta, llegando a los pequeños productores del campo con soluciones tanto de inclusión financiera como de asistencia técnica y adaptación al clima. Así, cerramos 2023 con el 14% de participación en el mercado agropecuario, financiando a mil productores, de ellos, 30 mil son pequeños y medianos productores en 763 municipios de Colombia, y con cerca de 14 mil pequeños productores de bajos ingresos protegidos ante el cambio climático con seguros paramétricos, una solución diseñada a la medida en alianza con Seguros Bolívar y Finagro.

De otro lado, reconocemos que nuestros impactos y dependencias frente al clima y la biodiversidad se concentran no en nuestras operaciones sino en las

actividades que financiamos. Por ello, nos ocupamos de medir año a año la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestro portafolio de activos, inicialmente los de banca comercial y algunos vehículos de inversión.

De esta manera actuamos para orientar a nuestros clientes corporativos y empresariales en su camino hacia una transición energética ordenada, justa y equitativa, aumentando nuestra participación en la financiación de negocios verdes con emisiones más bajas, y financiando proyectos que contribuyen a la transición y la eficiencia energética, la generación de energía renovable, la optimización de

AUMENTAMOS

nuestra participación en la financiación de **negocios verdes con emisiones más bajas**, y financiamos proyectos que contribuyen a la **transición y la eficiencia energética**.

recursos productivos, la producción más limpia y la infraestructura sostenible.

Adicionalmente, buscando fortalecer nuestras acciones en materia de salud financiera y gestión del clima y la naturaleza, en línea con nuestra visión de ser *Net Zero* al año 2050, en 2023 nos adherimos a iniciativas mundiales como UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) y sus Principios de Banca Responsable (PRB), así como al NZBA (*Net Zero Banking Alliance*), GFANZ (*Glasgow Financial Alliance for Net Zero*) y SBTi (*Science Based Targets Initiative*).

En Davivienda tenemos claro que el mundo es nuestra casa, y seguiremos trabajando para hacerla más próspera, incluyente y verde.

MÁS DE 50 AÑOS

prosperando y contribuyendo
al crecimiento de los países
en los que operamos.

SIGAMOS CONSTRUYENDO EL BANCO DEL FUTURO

Estamos seguros de que vamos por el camino correcto. A través de nuestra fortalecida gestión de riesgos y de los demás focos estratégicos, continuaremos el despliegue de estrategias para ayudar a nuestros clientes, proteger nuestro Banco y mejorar nuestros resultados con la determinación y la resiliencia que nos caracterizan.

Hemos prosperado durante más de 50 años y hemos contribuido al crecimiento de los países en los que operamos; esto no hubiese sido posible sin el apoyo de nuestros accionistas e inversionistas, sin la confianza de

nuestros clientes y proveedores, y sin el arduo empeño de nuestros más de 17 mil colaboradores en 6 países. Su motivación y respaldo nos impulsan a seguir adelante. Estamos comprometidos con continuar construyendo el banco del futuro, y lo haremos de la mano de cada uno de ustedes. Juntos, avanzaremos hacia un futuro prometedor.



Javier José Suárez Esparragoza
Presidente
Banco Davivienda





El mundo
es nuestra
casa

***Hagámosla más próspera,
incluyente y verde.***