

> Informe Anual 2024

# Mensaje del presidente

El mundo  
es nuestra  
casa





# Mensaje del presidente

**A**unque 2024 fue un año desafiante, reflejó la consolidación de una **tendencia positiva en nuestros resultados financieros**, gracias a las estrategias e iniciativas que hemos implementado durante los últimos años, demostrando la efectividad en nuestra ejecución y abriendo paso a un año 2025 de progreso continuo.

Durante 2024, las cifras de inflación en Colombia comenzaron a normalizarse. No obstante, el ritmo al que el Banco Central redujo las tasas de interés fue más lento de lo esperado, como medida preventiva contra un posible resurgimiento de la inflación, las presiones al alza sobre el tipo de cambio y un entorno fiscal complejo. Por su parte, la región centroamericana experimentó una desaceleración económica, mientras la inflación siguió su trayectoria positiva.

En este contexto, nuestra cartera bruta consolidada alcanzó **COP<sup>1</sup> 145,5 billones**, con un aumento

del 7% anual; nuestro margen financiero mostró una trayectoria positiva, impulsado principalmente por nuestras estrategias de gestión de riesgo de tasa de interés; el costo de riesgo disminuyó debido a la mejora en el perfil de riesgo de nuestra cartera de consumo, lo que nos llevó a obtener **utilidades durante el tercer y el cuarto trimestres del año**, indicando una clara tendencia de recuperación.

Adicionalmente, **nuestros indicadores de capital se mantuvieron en niveles saludables**, reafirmando nuestra solidez patrimonial. Al cierre de 2024, nuestra solvencia total alcanzó el 15,57% y la solvencia básica ordinaria el 10,95%, lo que nos permite seguir evolucionando y ejecutando nuestra estrategia. De hecho, en marzo de 2024 emitimos exitosamente **36 millones de acciones por COP 720 mil millones**, incrementando en 8% el total de acciones del Banco en circulación y reflejando la confianza del mercado en la Casita Roja.



1. **COP:** Pesos colombianos (\$). Tasa de cambio a 31 de diciembre de 2024: COP 4.409,15 por USD 1 (dólares americanos).



*Nuestro modelo de servicio se apalanca en nuestra destreza de innovación y en nuestra oferta integral de servicios.*

## **Los clientes: el centro de nuestro modelo de negocio**

Trabajamos constantemente para fortalecer la relación con nuestros clientes y mejorar su experiencia. Hemos desarrollado una oferta multicanal moderna y robusta que les permite a las personas y las empresas en Colombia y Centroamérica mover su dinero, obtener financiamiento para sus proyectos, ahorrar, invertir y adquirir seguros de manera digital, así como a través de una amplia red de oficinas, cajeros automáticos y corresponsales bancarios.

En 2024 atendimos a **24,9 millones de clientes** en Colombia y Centroamérica, agregando 1,3 millones de clientes nuevos. Por todos ellos seguiremos comprometidos con nuestra estrategia de largo plazo: ser su **banco principal**.

Además, queremos ser el mejor aliado de los comercios y apoyar su crecimiento; por ello **adquirimos ePayco**, que nos permite robustecer nuestras soluciones de pagos digitales y tener una oferta más completa y con mayor valor agregado.

En Davivienda integramos la innovación a nuestro modelo de negocio, a nuestro talento y a nuestros productos y servicios, lo que nos permite adaptarnos rápidamente a las nuevas tendencias que están transformando la industria bancaria. Gracias a esto, la adopción digital de nuestros servicios continúa en aumento: cerca del 93% de nuestros clientes en Colombia son digitales, y en Centroamérica el 72%.

Adicionalmente, en 2024 consolidamos nuestra **Super App** para personas en Colombia, que se ha convertido en el principal punto de interacción digital con nuestros clientes, desde donde les ofrecemos más de 150 servicios y mejoramos nuestra capacidad de respuesta a sus necesidades.

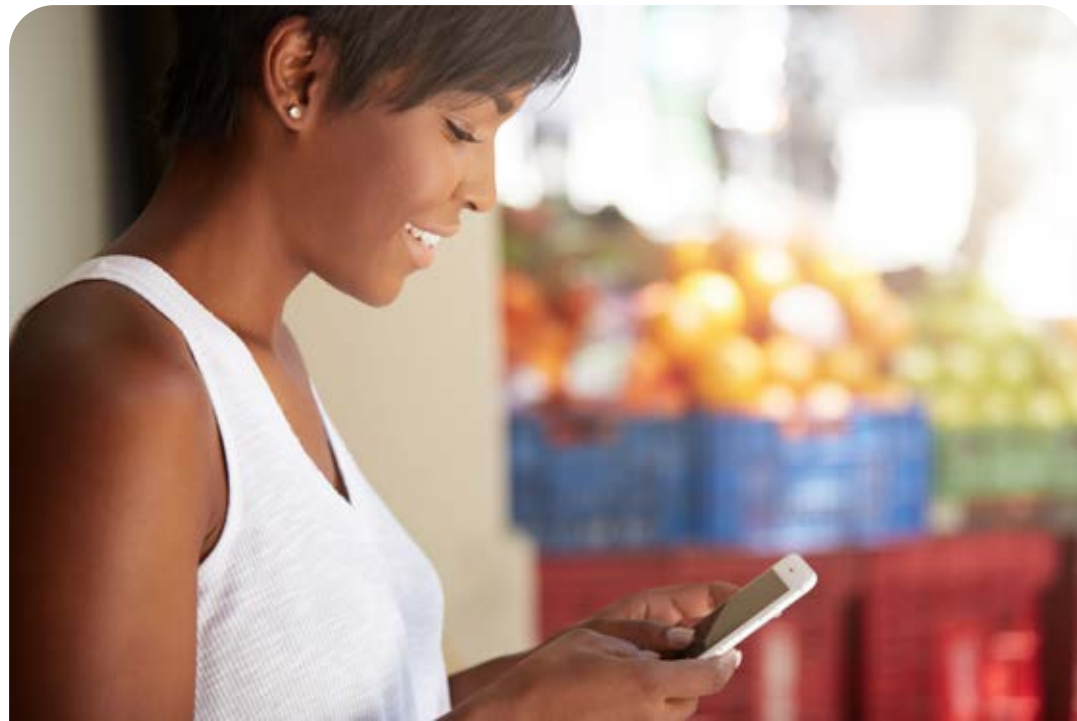
**DaviPlata**, nuestro banco nativo digital, se ha posicionado en el mercado colombiano como una solución fácil y cotidiana para diversos segmentos de la población; en 2024 alcanzó 18,5 millones de clientes, de los cuales el 56% son mujeres. La plataforma continuó presentando tendencias positivas en cuanto a depósitos, transacciones, compras e ingresos, gracias a sus atributos diferenciadores: servicio, innovación e inclusión financiera.



**Servimos a cerca de 24,9 millones de clientes en Colombia y Centroamérica.**

DaviPlata ofrece un servicio confiable a través de una plataforma resiliente, lo que le ha permitido obtener un **net promoter score de 78,4**; asimismo, DaviPlata cuenta con una interfaz rediseñada, lanzó una nueva tienda virtual y continúa avanzando en la inclusión de jóvenes, grupos étnicos, migrantes y población vulnerable: 4,5 millones de personas en Colombia **cuentan con DaviPlata como su único producto financiero** y 2,4 millones de micro-negocios realizan sus ventas con esta plataforma.

A lo largo de los últimos años no hemos dejado de invertir en el desarrollo de nuestras capacidades digitales y tecnológicas, con un resultado claro: **el aumento de la productividad y la eficiencia de nuestras operaciones** a través de la automatización, y el apalancamiento en analítica e inteligencia artificial (IA).



## **Seguiremos trabajando para ofrecer una experiencia de cliente de primer nivel**

Seguiremos siendo referentes de la industria y garantizando una transición fluida entre los entornos híbridos y digitales; y, por supuesto, continuaremos fortaleciendo la efectividad y la resiliencia de nuestras plataformas, mientras mantenemos el sello confiable, amigable y sencillo que ha caracterizado la relación con nuestros clientes.

## **Davivienda, una banca más sostenible**

Entendemos que el mundo está en constante cambio y que la banca juega un papel esencial en el progreso de las naciones. Por ello, hemos fortalecido nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la declaración de nuestra estrategia sostenible materializada en la política *“El mundo es nuestra casa: Hagámosla más próspera, incluyente y verde”* aplicada en nuestra operación desde nuestras diferentes bancas, para fomentar el crecimiento de los negocios en armonía con el desarrollo de las comunidades y la protección del medio ambiente.

Como parte de esta visión, ampliamos nuestra Taxonomía Sostenible, lo que nos permite identificar y ampliar las oportunidades de financiación, en línea con criterios ambientales y sociales, nacionales e internacionales. A la luz de esta nueva definición, **nuestra cartera sostenible alcanzó COP 24,7 billones**, que ya representa el 17% de nuestro portafolio total, mientras avanzamos positivamente hacia nuestra meta del 30% para el año 2030.

En este frente de financiamiento sostenible, estructuramos nuestro **primer crédito atado a Desempeño Sostenible**, un instrumento con el que buscamos acompañar a nuestros clientes a adoptar mejores prácticas en esta materia.

Adicionalmente, continuamos impulsando la inclusión financiera en el campo colombiano, logrando un **crecimiento del 68% en nuestra cartera agrosostenible** y apoyando a los productores a desarrollar prácticas ambiental y socialmente responsables. Junto con la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia lanzamos la **Cédula Cafetera**, con la cual esperamos facilitar el acceso a los servicios financieros a cerca de 556 mil familias.



Y, en Centroamérica, continuamos impulsando el financiamiento de energías renovables y eficiencia energética, al tiempo que apoyamos decididamente el crecimiento de las pymes en El Salvador.

### **Integración de las agendas de biodiversidad y acción climática**

En 2024, la integración de las agendas de la biodiversidad y la acción climática ocupó un lugar central. En la ciudad de Cali, en el marco de la COP16, realizada por primera vez en Colombia, sentimos orgullo al participar activamente en diálogos con diversos sectores y promover la protección de la naturaleza a través de acciones concretas, como la firma de un acuerdo con la Corporación Financiera Internacional (IFC) para la suscripción del primer **Bono de Biodiversidad** en el mercado de capitales colombiano por cerca de **COP 210 mil millones**.

### **Acceso a nuestros servicios para todos**

Nuestra oferta de servicios financieros y no financieros busca garantizar el acceso para todos, avanzando en nuestro propósito de ser una banca que, sustentada en los principios del derecho universal, llegue a más personas con soluciones completas, accesibles y ajustadas a sus posibilidades y necesidades. Desde los servicios no financieros, este año lanzamos *El Profe de Finanzas*, **el primer asistente de educación financiera con inteligencia artificial en Colombia y Centroamérica**, a través del cual brindamos respuestas personalizadas sobre bienestar financiero a todas las personas.

Por otra parte, consolidamos la integración de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno) en la toma de decisiones de crédito e inversión, y nos adherimos a los Principios de Ecuador para fortalecer, con los más altos estándares internacionales, la gestión de riesgos ambientales y sociales que hemos desarrollado por más de una década. Adicionalmente, incorporamos en nuestro reporte TCFD las recomendaciones del Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD) como piloto para consolidar nuestro enfoque sobre los riesgos y oportunidades en la intersección entre clima, biodiversidad y sostenibilidad.

### **Nuestra cartera sostenible alcanzó COP 24,7 billones.**





## **Avanzamos para consolidarnos como un banco referente en la región**

A pesar de los desafíos macroeconómicos que aún persisten y la incertidumbre a nivel global, esperamos que 2025 sea un año en el que sigamos por nuestro camino de recuperación y nuestros resultados continúen mejorando significativamente.

Nos sentimos entusiasmados por más de 50 años de crecimiento, impulsados por la confianza de nuestros accionistas e inversionistas, así como por el compromiso, la dedicación y el desempeño de nuestros más de 17 mil colaboradores en los países donde operamos; a ellos quiero expresarles mi sincero reconocimiento.

Nuestro principal objetivo es continuar generando valor a todos nuestros grupos de interés, acelerando la mejora de nuestros resultados financieros y contribuyendo a la prosperidad, la inclusión y el cuidado del medio ambiente.

De cara al futuro, continuaremos acompañando a nuestros clientes a través de experiencias memorables y los mejores estándares de servicio, consolidando nuestra posición como su banco principal, apalancados en nuestras destrezas de innovación y manteniendo una ejecución eficiente.

**Juntos seguiremos trabajando para consolidar nuestro liderazgo en la región.**

**JAVIER JOSÉ SUÁREZ ESPARRAGOZA**  
Presidente

**Banco Davivienda S.A.**