

> Informe Anual 2024

Prosperidad

El mundo
es nuestra
casa





Prosperidad

Facilitamos el logro de los sueños de las **personas, las familias y los negocios** mediante soluciones innovadoras y sostenibles, que contribuyen a su **progreso** y a la **competitividad** de los países en los que operamos.



Principales cifras 2024

Cifras consolidadas - Banco Davivienda y Filiales

(en COP billones, excepto porcentajes y pb*)

	Dic. 24	Dic. 23	Variación
Total activos	191,3	178,2	7,4%
Cartera bruta	145,5	136,0	7,0%
Provisiones	-5,5	-6,1	-9,0%
Depósitos**	136,3	123,4	10,4%
Total patrimonio	16,2	14,8	9,5%
Utilidad neta	-0,09	-0,37	-75,9%
Solvencia total	15,57%	14,54%	103 pb
Solvencia básica ordinaria (CET1)	10,95%	10,25%	70 pb

Cifras Individuales - Banco Davivienda S.A. en Colombia

(en COP billones, excepto porcentajes y pb*)

	Dic. 24	Dic. 23	Variación
Total activos	144,3	138,7	4,1%
Cartera bruta	105,9	103,1	2,8%
Provisiones	-6,6	-6,9	-4,6%
Depósitos**	100,4	94,6	6,2%
Total patrimonio	14,6	13,0	12,3%
Utilidad neta	0,9	0,1	704,9%
Solvencia total	18,58%	16,76%	182 pb
Solvencia básica ordinaria (CET1)	12,11%	10,73%	138 pb

* Puntos básicos.

** Incluye cuentas de ahorros, cuentas corrientes, depósitos electrónicos y CDT.



Principales cifras 2024

Cifras consolidadas - Banco Davivienda y Filiales

	Banco Davivienda y filiales nacionales	Filiales internacionales	Total
Oficinas	518	140	658
Clientes	23,04 millones	1,82 millones	24,86 millones
Cajeros Automáticos	2.243	568	2.811

Cifras Individuales - Banco Davivienda S.A. en Colombia

	Dic. 24	Dic. 23
Oficinas	518	533
Clientes	23,04 millones	21,91 millones
Cajeros Automáticos	2.243	2.291

Calificaciones de riesgo a corte de diciembre de 2024

	Internacionales			Nacionales	
	S&P	Fitch	Moody's	BRC	Fitch
Largo plazo	BB+	BB+	Baa3	AAA	AAA
Corto plazo	B	B	P-3	BRC 1+	F1+
Perspectiva	Negativa	Estable	Negativa		Estable



Innovación

La innovación es una de nuestras principales ventajas competitivas y está presente en el ADN de nuestra cultura. Por eso, durante el 2024 seguimos construyendo un sólido ecosistema de innovación, basado en la confianza y relaciones de calidad con nuestros aliados estratégicos. Desarrollamos una cultura de innovación fundamentada en el fortalecimiento de capacidades y habilidades en nuestros funcionarios y en el trabajo permanente con actores del ecosistema como negocios emergentes, empresas de otras industrias y el Gobierno Nacional para diseñar ofertas digitales sencillas, confiables y amigables, impulsadas por tecnologías exponenciales, que brindan experiencias únicas y de calidad a nuestros clientes.

Por medio de nuestro trabajo de Innovación Abierta, cuyo objetivo es generar un relacionamiento con terceros como Startups, Fintech o Big Tech para buscar alianzas que nos permitan llevar a otro nivel la forma en que resolvemos los desafíos, identificamos más de 1.400 soluciones que potencialmente resuelven los retos a los que se enfrentan las diferentes líneas de negocio de las compañías que conforman el Grupo Bolívar. De esas soluciones, implementamos junto con Startups **28 pilotos**

y **lanzamos al mercado más de 10 iniciativas**. Además, incubamos 3 soluciones enfocadas en el bienestar, el ecosistema agro y la re-bancarización.

En 2024 radicamos una nueva patente, con lo que consolidamos **un portafolio de 6 patentes**, de las cuales 4 se encuentran en trámite y 2 ya fueron otorgadas.

Talento joven

Hemos creado un programa que integra a jóvenes talentos que se encuentran realizando su práctica universitaria en células de innovación, donde desarrollan prototipos para retos reales de la organización. Este enfoque ha impulsado la incubación de 2 soluciones patentadas y la participación de más de 215 jóvenes en la resolución de cerca de 150 retos.

En 2024, fortalecimos nuestro compromiso con los jóvenes y con la innovación sostenible al liderar por primera vez una **Hackathon enfocada en la biodiversidad**. Este programa reunió a más de 100 estudiantes de la región del Valle del Cauca, en Colombia, para desarrollar modelos de bionegocios centrados en el uso, la regeneración y la conservación de la biodiversidad.



patentes radicadas en nuestro portafolio.





Emprendimiento e innovación social

Este año celebramos la sexta edición de **Social Skin**, un premio de innovación social que busca reconocer, impulsar y motivar a los jóvenes emprendedores de Colombia y de Centroamérica que contribuyen a solucionar problemas sociales y ambientales. Con proyectos como este, **nos hemos convertido en un referente en el ecosistema de emprendimiento de impacto**. Durante los 6 años de trayectoria de Social Skin hemos otorgado más de COP 1.564 millones en premios y brindado más de 200 horas de mentorías especializadas. Adicionalmente, a través del podcast “Mano Emprendedora”, con 17 episodios y más de 4 mil oyentes, hemos generado un espacio de intercambio de buenas prácticas que inspira a nuevas generaciones de agentes de cambio.

Por su parte, **Efecto i** es una iniciativa gratuita que ha llevado la metodología de innovación a más de 4.279 niños y jóvenes en 261 municipios del país, promoviendo habilidades esenciales para el emprendimiento en contextos rurales y urbanos. En tan solo 2 años, hemos logrado empoderar a una nueva generación de líderes locales, potenciando sus capacidades creativas para transformar sus comunidades.

Reafirmamos nuestro liderazgo en innovación social al **ser la primera organización en Latinoamérica en unirse a la Alianza Global por la Innovación Social, promovida por el Foro**



Económico Mundial. Esta participación nos permite intercambiar conocimiento, visibilizar nuestras mejores prácticas y contribuir activamente a una red global comprometida con el bienestar social y ambiental. Esta alianza fortalece nuestro compromiso con la innovación abierta y colaborativa, asegurando que nuestros programas generen cambios positivos.

En Davivienda, entendemos que la innovación se enriquece al trabajar de la mano con otros actores del ecosistema. Por eso, fortalecemos el emprendimiento mediante alianzas estratégicas y la participación en espacios que promueven la colaboración y el crecimiento conjunto.





Durante 2024, promovimos iniciativas clave enfocadas en mentorías, levantamiento de capital y el diseño de nuevas ofertas de valor, participando en escenarios globales como Volcano Summit, Pagos Digitales RM Holanda, Japan Forum y She is Forum. Adicionalmente, a través del modelo de Venue Partner, convocamos a más de 400 emprendedores en nuestro Centro de Innovación Domo i durante eventos como Startup Latam, Demoday Climatech de Connect, Deal Flow Davivienda de Colombia Tech Week y Disruptoras Day de Iupana.

Premio de Innovación

El Premio de Innovación anual celebra los logros de nuestros equipos, promoviendo la colaboración y la difusión de buenas prácticas. En 2024, se postularon 444 logros, con 27 ganadores en 3 categorías: procesos, innovación organizacional y oferta de valor.

Como parte del reconocimiento, los equipos ganadores obtienen cupos para la Expedición de Innovación del Grupo Bolívar. En 2024, los 22 logros ganadores de 2023 viajaron al Amazonas, donde vivieron una experiencia transformadora centrada en la biodiversidad, el impacto ambiental y los mecanismos de compensación.





Transformación digital

Estamos enfocados y comprometidos con la excelencia operativa y con el desarrollo permanente de nuestra estrategia digital para brindarle a nuestros clientes una experiencia confiable, sencilla y amigable en el uso de los canales físicos, análogos y virtuales. Nuestra estrategia busca alcanzar la optimización financiera y mejorar continuamente su experiencia por medio de una operación enmarcada dentro de una cultura de innovación y de transformación de procesos basados en inteligencia de datos que nos permite ser más ágiles y lograr una ventaja competitiva.

En 2024, seguimos consolidando estrategias clave que abarcan todas las soluciones y canales digitales que intervienen tanto en la operación como en los modelos de negocio de la organización.

Hemos definido arquitecturas abiertas que impulsan la creación de componentes reutilizables mediante *Building Blocks*¹ a lo largo de toda la organización, lo que nos ayuda a crear sistemas flexibles que permiten la integración de la organización. Además, es una estrategia que incluye la adopción de la inteligencia artificial que genera optimizaciones y automatizaciones.

Consolidamos el *stack tecnológico* con el fin de eliminar redundancias en los componentes de la arquitectura y fortalecer el *know-how* tecnológico (o experiencia empresarial) como ventaja competitiva.

¹ *Building Block* hace referencia a un componente o elemento fundamental que se utiliza para construir y desarrollar sistemas, aplicaciones o soluciones más complejas a través de unidades modulares que se pueden combinar y ensamblar de diversas formas para crear una arquitectura o estructura más grande.





Constantemente buscamos acelerar el *time-to-market*², lo que nos impulsa a tener propósitos claros y metas OKR (objetivos y resultados clave), formalizar procesos mediante la organización en tribus ágiles, construir un *pipeline* de desarrollo basado en automatización, formar semilleros para desarrollar el talento e integrar *building blocks* reutilizables dentro de estas estructuras.

Avanzamos en nuestra estrategia diseñada para **maximizar la productividad organizacional** mediante la incorporación de herramientas tecnológicas avanzadas y prácticas operativas eficientes. Esto nos posiciona como líder en innovación y garantiza un modelo de negocio resiliente, ágil y competitivo frente a los desafíos del mercado.

En 2024 optimizamos e implementamos más de 20 procesos operativos que aportaron a la eficiencia organizacional, lograron el mejor uso de los recursos y brindaron una mejor experiencia a nuestros clientes.

Movilizamos COP 1.594 billones en transacciones desde los canales físicos y digitales.

Además, **el número de transacciones desde nuestros canales físicos y digitales fue de 1.132 millones**, que movilizaron COP 1.594 billones, lo que permitió **posicionarnos como el segundo banco preferido por los colombianos para realizar sus transacciones monetarias**.

Durante 2024 seguimos implementando nuestra asistente virtual **“Vivi”** a través de los canales Súper App y web, que permite la autogestión del cliente y resuelve dudas e inquietudes en el primer contacto. Adicionalmente, implementamos estrategias de *cross-selling* en las llamadas de servicio, enfocadas en potenciar las ventas de productos de captación y crédito, lo que nos permitió maximizar ingresos y capitalizar cada interacción con el cliente para ofrecer soluciones relevantes y personalizadas.

Seguimos comprometidos con apoyar la sostenibilidad para hacer un mejor uso de los recursos, al mismo tiempo que desarrollamos nuestra estrategia digital. Debido a esto, transformamos de punta a punta el proceso documental **EcoDocs** para hacerlo más sostenible y eficiente, optimizando nuestros indicadores de gestión y adaptando nuestros procesos y tecnologías en favor del medio ambiente, lo que se tradujo en una reducción de 12 mil toneladas de CO₂.

² Time to market es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto o servicio hasta que se lanza al mercado.



Banco Davivienda Colombia

Somos un banco comercial, constituido bajo las leyes de Colombia, autorizado para ejercer las siguientes actividades:

- ▶ Captar recursos del público
- ▶ Otorgar préstamos
- ▶ Actuar como intermediario del mercado cambiario
- ▶ Las demás operaciones e inversiones autorizadas o que en el futuro se autoricen a los bancos comerciales

Nuestros servicios incluyen cuentas de ahorro y corrientes, préstamos comerciales, de consumo e hipotecarios, tarjetas débito y de crédito, billetera electrónica, banca móvil, depósitos a plazo fijo y otros servicios.

Nuestros dos principales segmentos de negocio son **la Banca de Personas y la Banca Comercial**. Nuestros principales clientes en la Banca de Personas son personas y familias; nuestros clientes de la Banca Comercial son corporaciones, instituciones financieras, pequeñas y medianas empresas (pymes), negocios de agricultura, empresas del Estado y entidades gubernamentales.

Ofrecemos soluciones financieras integrales y personalizadas que satisfacen las necesidades de nuestros clientes. Para lograrlo, hemos segmentado nuestro mercado en dos grupos principales: Personas y Empresas.

En el segmento **Personas**, las principales líneas generadoras de ingresos son los préstamos, las tarjetas de crédito y los productos de ahorro e inversión. Estos productos y servicios se han diseñado para satisfacer las necesidades financieras y de inversión de nuestros clientes.

En el segmento **Empresas**, los principales productos generadores de ingresos son los préstamos comerciales y los servicios de tesorería en moneda local y moneda extranjera. Estos productos y servicios están dirigidos a empresas de diversos sectores de la economía, con el fin de apoyarlas en la financiación de sus operaciones y la gestión de sus flujos de efectivo de manera eficiente.

*Somos aliados
de las personas,
familias y
empresas.*





23

**millones de clientes
Aumentamos 5,2%
nuestro número de
clientes con respecto
al año anterior.**

En cuanto a los ingresos estacionales, algunos de ellos están relacionados con la temporada de fin de año, cuando se observa un mayor consumo y, por tanto, una mayor demanda de créditos, mientras que los productos de ahorro e inversión generan ingresos más estables a lo largo del año. Además, es común que durante ciertos meses del año, como julio y diciembre, aumente el flujo de remesas que reciben nuestros clientes, lo que se traduce en mayores ingresos por servicios financieros. En cuanto a la Banca Empresarial, los sectores de turismo y comercio exterior también pueden generar ingresos estacionales, especialmente en periodos de alta demanda, mientras que los servicios de tesorería generan ingresos más estables.

Con respecto a los ingresos cíclicos, es posible que tengan relación con la coyuntura económica del país. Por ejemplo, durante periodos de crecimiento económico, es común que la demanda de créditos aumente, lo que se traduce en mayores ingresos por intereses. En contraste, en momentos de incertidumbre económica, los clientes optan por ahorrar más y solicitar menos créditos, lo que reduce los ingresos del Banco por estos conceptos. Además, los ingresos cíclicos también pueden estar relacionados con la evolución y volatilidad de los mercados de capitales y los niveles de inversión.

Por último, sobre los ingresos ocasionales, es importante mencionar que pueden provenir de diversas fuentes, como la venta de activos no estratégicos o la recuperación de préstamos incobrables. Estos ingresos pueden ocurrir en cualquier momento y no están sujetos a un periodo específico del año o a fluctuaciones del mercado. La venta de activos no estratégicos puede estar relacionada con estrategias de gestión de activos, mientras que la recuperación de préstamos incobrables puede estar vinculada a la eficacia de nuestros procesos de recuperación de deudas o decisiones específicas de venta de portafolios de cartera castigada.

Al cierre de 2024, contábamos con alrededor de 23 millones de clientes, lo que representa un incremento del 5,2% sobre el año anterior.

Nos enorgullece haber logrado una base sólida de clientes en ambos segmentos. Al cierre de diciembre de 2024, teníamos cerca de 22,5 millones de clientes en el segmento de Personas y cerca de 435 mil clientes en la Banca Comercial en Colombia.





En cuanto a nuestra posición en el mercado, somos el **segundo establecimiento de crédito de mayor tamaño en el sistema financiero colombiano en términos de activos, cartera bruta y depósitos**. Al cierre de 2024, nuestra participación de mercado por cartera de créditos se ubicó en 15,1%³, una disminución de 14 puntos básicos respecto a 2023, dada nuestra decisión de ajustar el perfil de riesgo de crédito de nuestra cartera de consumo. Asimismo, en saldos de depósitos alcanzamos una participación de mercado del 14,2%⁴.

En Davivienda **vamos más allá de la entrega de productos financieros**, pues también brindamos a nuestros clientes experiencias memorables: les ofrecemos **soluciones 100% digitales** que facilitan sus vidas. Como resultado, la adopción digital continúa en aumento, con el 91,8% de nuestros clientes considerados digitales, en comparación con el 92,6% en 2023. Nos posicionamos como líderes en la transformación de la banca tradicional, y conseguimos que en 2024 el 64% de las transacciones monetarias y el 55% de nuestras ventas en Colombia se realizaran a través de canales digitales.

Con respecto a nuestros enfoques estratégicos, buscamos:

Brindar un **mayor beneficio agregado** a nuestros clientes mediante una amplia oferta de productos financieros adaptados a sus necesidades, midiendo cuidadosamente su perfil de riesgo, con el fin de mantener niveles de riesgo saludables en el Banco y mejorar la rentabilidad de nuestro negocio.

Ofrecer productos de ahorro e inversión a nuestros clientes, como la cuenta rentable y los CDT, que les ayudan a incrementar su patrimonio. Esto también nos permite continuar nuestros esfuerzos por recomponer nuestros pasivos a segmentos menos costosos, lo que resultará en un mayor beneficio neto para el Banco.

Promover la inclusión financiera, expandiendo nuestra base de clientes. Queremos atraer nuevos clientes que no han sido usuarios de servicios financieros, brindándoles una amplia oferta digital, por ejemplo mediante DaviPlata, que nos ha permitido realizar alianzas y alcanzar poblaciones que antes no habían utilizado ningún servicio financiero formal.

Convertirnos en el **principal aliado de las pymes**, un segmento que todavía tiene una usabilidad baja de servicios financieros, mediante la personalización de nuestros productos para satisfacer sus necesidades y responder a las tendencias del mercado.



Por otra parte, al cierre de 2024, contábamos con alrededor de 13 mil empleados en Colombia⁵, 5,6% menos con respecto a 2023.

3 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a noviembre de 2024.

4 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a noviembre de 2024.

5 Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2024.



Banca Personas

Atendiendo a nuestro compromiso de hacer del mundo nuestra casa y con el propósito de enriquecer la vida de nuestros clientes, las personas y familias, en 2024 **implementamos proyectos innovadores, enfocados en el desarrollo de nuevos productos móviles y en el fortalecimiento de los existentes, todo esto apoyándonos en nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y big data.**

La Banca Personas en Colombia cerró con un portafolio de créditos de COP 56,8 billones⁶ y un decrecimiento anual de 5,7%, principalmente por el portafolio de consumo, que continuó decreciendo como resultado de la menor demanda de crédito y menores desembolsos al marco de un contexto

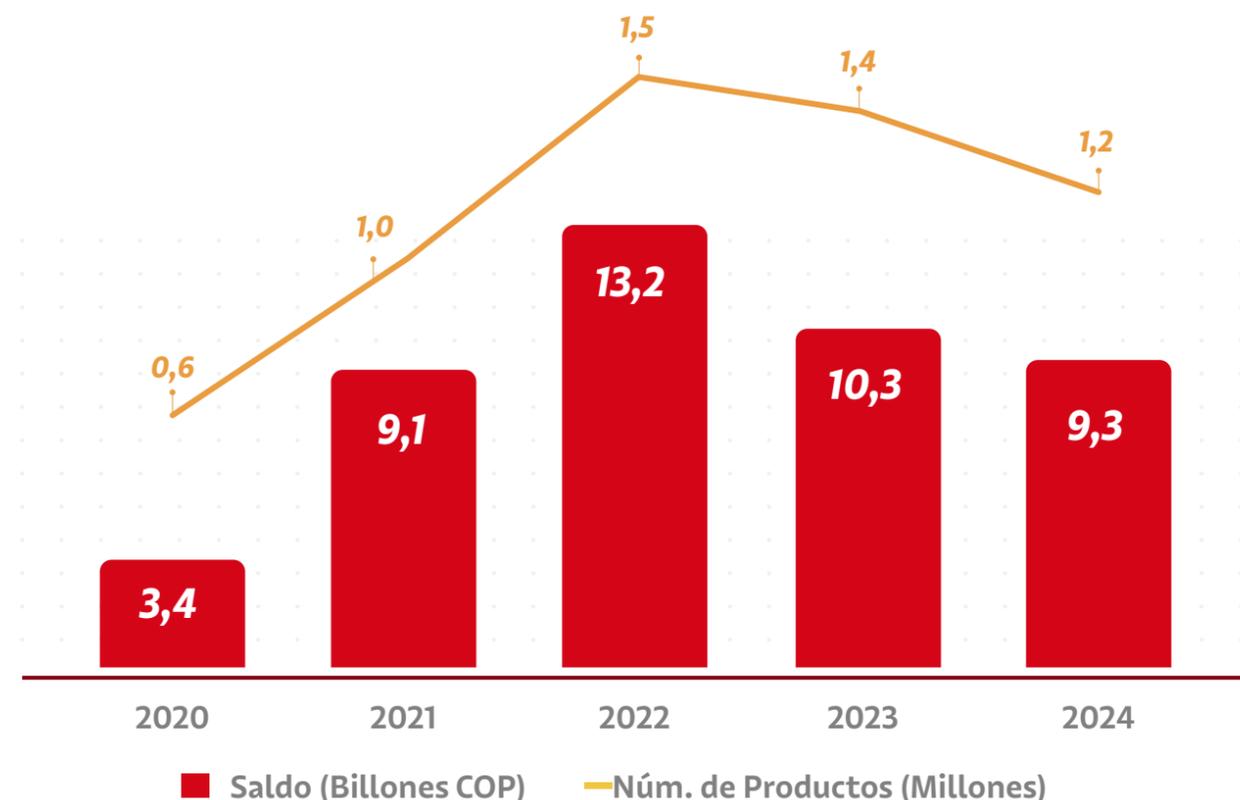
económico todavía en proceso de normalización para los hogares e individuos.

Cada vez más, la diversificación y modernización en las prácticas financieras en el país destacan un cambio en los hábitos de consumo hacia las modalidades digitales. Por esta dinámica, hemos sumado más de 1,1 millones de clientes a la Banca Personas, de los cuales el 65% llegó a través de canales digitales.

En 2024 continuamos nuestro proceso de transformación digital y cerramos el año con un indicador de 53% en adopción digital en venta y 73% en vinculación digital, **manteniendo nuestro liderazgo en oferta móvil del sector**, con más de 30 productos en canales digitales.

65% de los nuevos clientes de la Banca Personas llegó a través de canales digitales.

Créditos digitales⁷

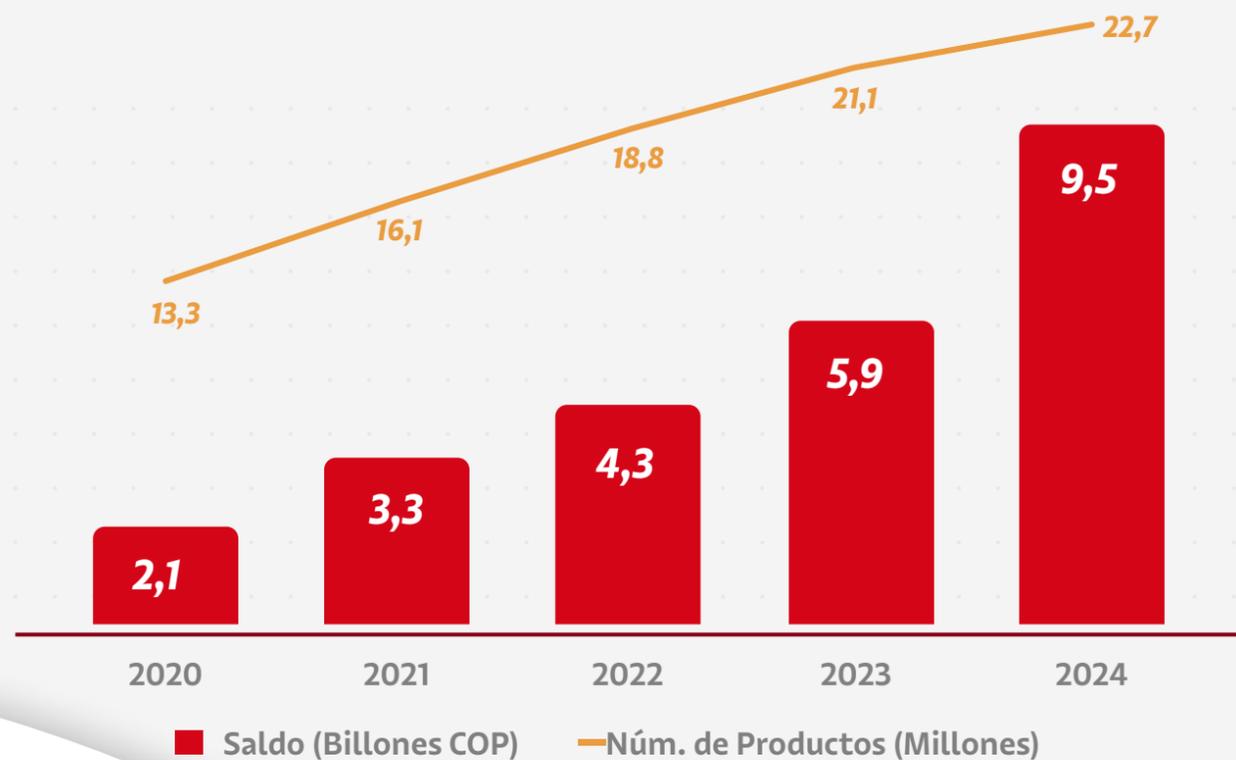


⁶ Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2024.

⁷ Créditos digitales incluye crédito móvil, compra de cartera móvil, compra de cartera libranza móvil, tarjeta de crédito móvil, libranza móvil, adelanto de nómina, nanocrédito y vehículo móvil.



Captación digital⁸



En 2024, lanzamos con éxito nuestra nueva aplicación para Banca Personal, lo que nos consolidó como un referente en innovación digital en este sector financiero. La aplicación integra más de 150 funcionalidades diseñadas para optimizar la experiencia del usuario, incluyendo un *marketplace* que conecta a los clientes con productos y servicios relevantes, ecosistemas orientados al hogar y un asistente virtual con inteligencia artificial que facilita la interacción y gestión financiera. Esta plataforma no solo amplía las posibilidades para los usuarios, sino que también refuerza nuestro compromiso con la transformación digital y la generación de valor en el mercado.

Para ofrecer una banca digital segura e innovadora, implementamos un nuevo sistema de biometría facial en la aplicación móvil, logrando avances significativos en la protección del canal y la confianza de nuestros clientes. Gracias a esta tecnología, **la efectividad en autenticación pasó del 68% al 80%**, fortaleciendo la seguridad sin afectar la experiencia del usuario.

⁸ Captación digital incluye cuenta móvil, cuenta de nómina, cuenta de nómina móvil, CDAT y DaviPlata.

93%

de los clientes en Colombia son digitales.



Adquirimos ePayco para brindar **nuevas posibilidades a nuestros comercios para cobrar sus productos y servicios.**

Seguimos evolucionando y en 2024 tuvimos grandes lanzamientos, como Crédito Rotativo Digital, donde los clientes pueden solicitar y hacer uso del producto desde la App Davivienda en minutos, desde allí, nuestros clientes pueden seleccionar el plazo al cual desean diferir su uso a la cuenta de Davivienda que deseen.

En octubre adquirimos **ePayco** para consolidarnos como una de las entidades financieras con una de las ofertas de aceptación más robustas del mercado en el ecosistema de pagos, que permite e incentiva un posicionamiento a los comercios en la industria del *e-commerce* con soluciones de pago fáciles, seguras y en línea. Continuamente buscamos alternativas que le permitan a nuestros comercios contar con diferentes posibilidades de cobro de sus productos y servicios, mejorar las experiencias de compra de sus clientes y contar con valores agregados que los complementen en sus necesidades del día a día a la hora de vender y hacer crecer su negocio.

Durante 2024 trabajamos con determinación apostándole a diferentes frentes que nos permitieron promover la diversidad, equidad e inclusión.



CONSUMO

El portafolio de consumo en Colombia⁹ alcanzó un saldo de COP 23,6 billones, que representa un decrecimiento del 18% anual, en línea con menor demanda de crédito y menores desembolsos al marco de un contexto económico todavía en proceso de normalización para los hogares e individuos. Nuestra participación de mercado en el portafolio de consumo fue del 11,9%¹⁰ a diciembre de 2024, posicionándonos en el tercer lugar del sector financiero en el país. Además, alcanzamos desembolsos por COP 7,7 billones en créditos fijos, libranza y rotativo, donde el 64% de estos se realizaron por el canal móvil.

En cuanto a los programas del Gobierno, participamos en el del Fondo Nacional de Garantías (FNG), lo que permitió a los clientes personas naturales de todos los sectores económicos acceder a líneas de crédito que promueven el crecimiento y desarrollo de las empresas, además de la inclusión financiera en donde logramos COP 27 mil millones en desembolsos para 3,7 mil clientes.

⁹ Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2024.

¹⁰ Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Cifras a noviembre de 2024.



Tarjeta débito

Respecto al portafolio de tarjetas débito, con 4,8 millones de clientes y 5 millones de productos activos, **logramos un crecimiento del 10,6% en facturación en punto de venta**, consolidando nuestra posición como el segundo banco en este producto.

Igualmente, continuamos posicionados con nuestra oferta 100% digital, alcanzando un total de 142 mil tarjetas emitidas en 2024, con una facturación de COP 6,4 billones. Contribuimos a la sostenibilidad al reducir 19,1 toneladas de emisiones de CO₂. Este impacto fue reconocido con el Premio de Innovación del Grupo Bolívar 2024, ratificando nuestra apuesta por soluciones innovadoras y sostenibles.

Reafirmamos nuestro liderazgo en medios de pago, transformando la experiencia de nuestros clientes y enriqueciendo

su día a día con beneficios únicos e innovadores que generan valor y confianza.

Tarjeta de crédito

En el portafolio de tarjetas de crédito, registramos un **crecimiento del 10% en la facturación anual**, alcanzando COP 20,5 billones, lo que **nos posiciona en el segundo puesto del mercado con una cartera de COP 6,5 billones**.

Nuestro objetivo es seguir construyendo y fortaleciendo los productos con ofertas sencillas, seguras y amigables. Durante 2024, se desarrollaron funcionalidades autogestionables en nuestra App, lo que mejoró significativamente la experiencia de más de 70 mil clientes de tarjeta de crédito con herramientas como el reporte de transacciones no reconocidas, aumentos de cupo, cambio de clave de avances y rediferidos. Estas soluciones

optimizaron la atención, y redujeron costos operativos y tiempos de gestión, haciendo nuestros servicios más accesibles y eficientes.

Como parte de nuestro compromiso de ofrecer beneficios alineados con las necesidades de nuestros clientes, nos convertimos en el **primer banco en Colombia en brindar asistencias personalizadas por segmento de tarjeta de crédito**. Esta oferta incluye servicios diseñados para enriquecer el bienestar y calidad de vida de nuestros clientes, tales como traslados al aeropuerto, asesoría psicológica, cursos de coctelería, asistencia para armado de muebles y mantenimiento de bicicletas. Cada cliente dispone de 5 servicios gratuitos al año, según su segmento, reflejando nuestro enfoque en personalización y cercanía.



Dentro del ámbito de nuestro programa de lealtad, más del 85% de las redenciones de Davipuntos se realizaron de manera digital en 2024, y más de 100 mil clientes se beneficiaron. Con lanzamientos como la conversión a puntos Vive Terpel y el pago con Davipuntos en el Marketplace Davivienda (disponibles en nuestra App), seguimos mejorando la oferta de valor para nuestros clientes, alcanzando un crecimiento del 15% en usuarios activos.

Crédito Rotativo Digital

En 2024 **lanzamos al mercado el producto Crédito Rotativo Digital**, con el que los clientes pueden solicitar y hacer uso del producto desde la App Davivienda en minutos; desde allí nuestros clientes pueden seleccionar el plazo al cual desean diferir su uso a la cuenta Davivienda que deseen. Con esto, logramos 17 mil en Cupos Rotativos, alcanzando un monto de COP 138 mil millones desde el mes de

agosto y 24 mil cupos para usos con un monto de COP 55 mil millones.

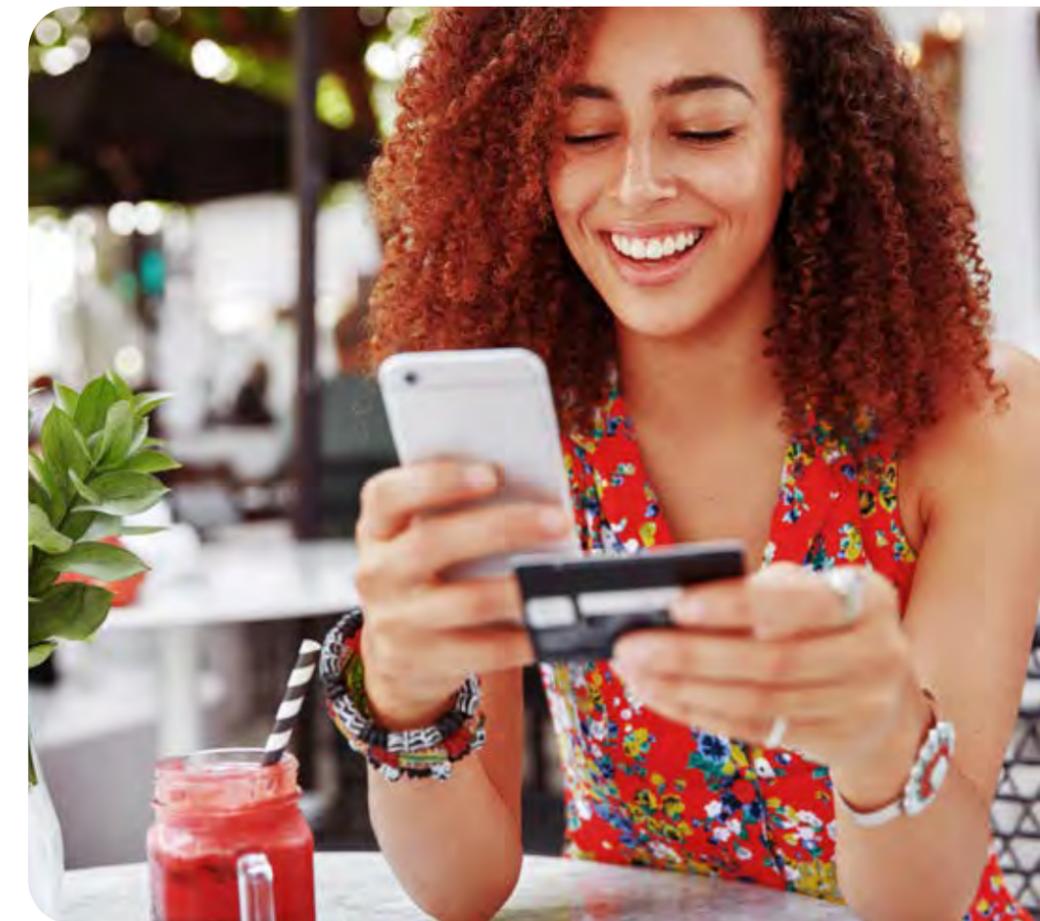
Jóvenes

Seguimos fortaleciendo el segmento con productos especializados como la cuenta niños y la cuenta G-Zero sin cuota de manejo, que tiene el beneficio de la tarjeta débito digital, lo que contribuye a la reducción de emisiones de plástico a cero e incentiva los pagos digitales. Ofrecemos también la tarjeta de crédito G-Zero, diseñada para una generación con conciencia ambiental y que tiene *Green cashback*, que puede ser usado como donación para la conservación de la biodiversidad con nuestro aliado WWF.

En la oferta de créditos, 374 mil de los jóvenes tenía al menos un crédito vigente; 207 mil tarjeta de crédito; 193 mil créditos de consumo; 27 mil hipotecarios, y 1,6 mil de vehículo. Durante 2023, desembolsamos un total de COP 2,5 billones en estos créditos y en 2024 desembolsamos COP 2,1 billones.

El 72% de los jóvenes cuenta con un excelente comportamiento crediticio con 0 días en mora, y tenemos un 25% de cartera improductiva. Dentro del segmento, 81 mil jóvenes tenían como ingreso un salario mínimo o menos, y en 2024, 69,3 mil jóvenes recibieron al menos un subsidio.

Para todos los clientes jóvenes contamos con programas de educación financiera, como “Finanzas en Jeans”, “Monetarium” y una plataforma lúdica que busca fortalecer sus habilidades financieras y promover la salud financiera en los jóvenes del país.



Lanzamos el Crédito Rotativo Digital.



Profesionales independientes y pequeños negocios

En el Banco Davivienda trabajamos día a día para consolidarnos como el banco aliado de los pequeños negocios y los profesionales independientes del país, con una oferta de productos y servicios que se adapte a las necesidades del negocio. Gracias a este trabajo **contamos con una base de clientes de 4,5 millones**, que tienen una cartera de COP 31 billones, de los cuales COP 2,7 billones (8,7%) corresponde a créditos comerciales cuya destinación específica es capital de trabajo.

Nuestra oferta ha impactado a sectores económicos enfocados en servicios, comercios y manufactura principalmente, y hemos logrado llegar a 262 mil jóvenes y 1,2 millones de mujeres del segmento.

Durante 2024 consolidamos nuestras estrategias de inclusión financiera para los micronegocios del país, a través de la movilización de los programas del gobierno

“Economía Popular” y “Unidos por el Cambio”, que nos permitió llegar a más de 6,5 mil comercios, con financiación de COP 24 mil millones.

Así mismo, ratificamos nuestro compromiso con los negocios y comercios entregando soluciones que les permitan vender más, por eso contamos con 68 mil clientes vinculados con “Mi Comercio”, y desde julio de 2024 hemos vinculado alrededor de 10 mil comercios a través de QR interoperable.

Captación

En captación, **tuvimos un crecimiento en saldos de 8,8%** en comparación con el año anterior, principalmente por las cuentas de ahorro y CDT, en donde tuvimos una variación positiva del 10,5% y 8,0% respectivamente con respecto a 2023, para cerrar el año con más de COP 404 mil millones y COP 19,4 billones, respectivamente.





*Somos líderes en el negocio de vivienda en Colombia con una **participación de mercado cercana a 25,6%.***

En 2024, abrimos 634 mil cuentas móviles, que representa un crecimiento del 12,8% anual, de las cuales 118 mil fueron cuentas G-Zero enfocadas en el segmento poblacional joven, cuya cuota de manejo no tiene costo y su tasa de interés es una de las más bajas del mercado lo que contribuye a la bancarización de los colombianos.

También, abrimos 306 mil CDT, de los cuales 149 mil son móviles, que representan un crecimiento de aperturas anuales de CDT en canal digital del 29,6%, lo que aporta al incremento de nuestra adopción digital e incentiva el componente de inversión y ahorro en nuestros clientes, además de ayudar a disminuir la impresión de títulos en papel.

En términos de nuevos convenios de nómina, para empleados y empresas que no tienen convenio con Davivienda, facilitamos el beneficio de cuota de manejo gratis para cuentas de nómina, reduciendo así los cobros a nuevos clientes y fomentando la reducción del uso de efectivo, logrando un crecimiento anual en convenios del 13,4%.

Por otra parte, en 2024 mantuvimos la oferta especial en beneficios para cuentas de personas independientes y persona natural con negocio a través de Mi Comercio y extendimos los mismos beneficios al QR interoperable, con el que las personas pueden recibir las ventas. Este último otorga cuota de manejo gratis y otros beneficios transaccionales que facilitan la movilidad del dinero de los colombianos, lo cual nos ha permitido beneficiar a 68 mil clientes, representado un crecimiento anual de 5,6%.

VIVIENDA

Buscamos que cada vez más colombianos puedan adquirir casa propia, en especial los pertenecientes a los sectores más vulnerables y mujeres cabeza de familia. Como resultado, en 2024 nuestra cartera bruta de vivienda en Colombia creció en 5,6%¹¹, cerrando en cerca de COP 33,2 billones. Además, **seguimos consolidando nuestro liderazgo con una participación cercana al 25,6% en Colombia**¹².

¹¹ Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2024.

¹² Participación de mercado a noviembre 2024, Superintendencia Financiera de Colombia.



Durante 2024, disminuimos nuestras tasas de interés para créditos de vivienda anticipando la disminución de tasas por parte del Banco de la República, promoviendo el acceso de los Colombianos a su vivienda propia. Esta acción, en conjunto con la de otros bancos, permitió un mayor flujo de recursos hacia el sector de la constructor, dinamizando la continuidad de los proyectos.

En paralelo, hemos mantenido una activa colaboración con los programas del Gobierno, donde participamos con cerca del 27% de los subsidios asignados por el Gobierno Nacional, y con la misma participación en los desembolsos de créditos con cobertura en tasa de interés del programa Mi Casa Ya; también hemos participado en iniciativas de los gobiernos locales como “Mi Techo Propio” de la Alcaldía de Barranquilla y “Reduce Tu Cuota” de la Secretaría de Hábitat de Bogotá.

Continuaremos respaldando diversas iniciativas del Gobierno Nacional y entidades públicas que faciliten a nuestros clientes el acceso a recursos de fomento, con experiencias sencillas y oportunas, dirigidas especialmente a personas naturales y hogares que busquen adquirir una vivienda nueva VIS (vivienda de interés social) o VIP (vivienda de interés prioritario). Esta acción contribuirá al fortalecimiento e impulso de nuestra línea de vivienda.

Vivienda de interés social

Al cierre del año, en el rango de vivienda de interés social (VIS) la cartera se ubicó en COP 6,7 billones, con un decrecimiento anual del 1,7%¹³.

¹³ Cifras separadas de la operación en Colombia a diciembre de 2024.



Somos el principal banco en la financiación de vivienda, y por eso, acompañamos a nuestros clientes a hacerlo de forma más sostenible. El proyecto Guadua, en Pereira, es un ejemplo exitoso de financiamiento en vivienda de interés social, gracias al respaldo del Banco y a la solidez de Incol, una constructora con más de 50 años de trayectoria. Con un crédito constructor, dividido en 4 etapas, la financiación permitió la construcción de 596 apartamentos con certificación EDGE, garantizando ahorros significativos en energía, agua, materiales y 169,27 toneladas de CO₂ evitadas. Además, el proyecto facilitó el acceso a la vivienda propia a muchas familias, apoyándose en los subsidios gubernamentales, contribuyendo así a la reducción del déficit habitacional en Colombia.



Leasing habitacional

En 2024 continuamos esta línea de financiación de vivienda para inmuebles VIS y mayores a VIS, diversificando las posibilidades para este segmento de la población. Alcanzamos un saldo de COP 13,8 billones, con un decrecimiento anual cercano al 3,7%.

Vivienda Móvil

Con el ánimo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes y no clientes en el canal digital de vivienda móvil, acompañamos a los usuarios a financiar la adquisición de sus viviendas desde dispositivos móviles a través de la Súper App. Gracias a que los procesos son más simples y los tiempos de respuesta mejores, **llegamos a más de 34 mil aprobaciones financieras y 3,4 mil desembolsos al cierre de 2024**. En aras del fortalecimiento en la

adopción de este canal, los colombianos ahora puedan obtener su crédito de vivienda en menos de 5 minutos y encontrar el inmueble de su preferencia en un solo lugar.

En línea con lo anterior, seguimos realizando avances desde la digitalización que facilitan las aperturas de preventas inmobiliarias de manera 100% digital y recaudos de cuotas iniciales, entre otras funcionalidades.

La optimización de la experiencia de compra, venta, arrendamiento y vida residencial, apoyada en la infraestructura tecnológica de Ciencuadras, ha resultado en servicios de valor agregado, como el perfilamiento de clientes y una notable **reducción en el valor de los avalúos para los clientes**. Asimismo, la digitalización de la firma de pagarés y la implementación de mecanismos eficientes para la transmisión de información son logros destacados en nuestros procesos.

Avanzamos en la digitalización para ofrecer soluciones amigables, sencillas y confiables.



DaviPlata

En 2024 DaviPlata continuó siendo un actor relevante del sistema financiero en Colombia, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión financiera. Hemos respondido con soluciones innovadoras que impactan positivamente a millones de colombianos, ofreciendo herramientas que simplifican el manejo del dinero y mejoran las oportunidades para personas y micronegocios.

Es así, como llegamos a **18,5 millones de usuarios**, de los cuales el 56% son mujeres que usan DaviPlata para ahorrar y cubrir las necesidades de sus negocios. También, cerca de 26% de nuestros usuarios son jóvenes y, en 2024, consolidamos en nuestra aplicación el proceso de registro 100% digital para **menores de entre 14 y 17 años**, logrando así proveer el primer producto financiero a 115 mil menores de edad.

Nuestro compromiso gira en torno a la inclusión y el impulso a la economía, es por esto que somos el aliado de más de 2,4 millones de micronegocios que usan DaviPlata



para solucionar sus necesidades financieras básicas. También, tenemos una fuerte presencia en las zonas rurales al contar con cerca de 1 millón de clientes, y logramos, a través de procesos de registro simplificados, proveer servicios financieros a más de 105 mil migrantes.

De esta manera, nos hemos posicionado como aliados para materializar

las metas de ahorro de nuestros clientes; por esto diseñamos campañas de metas personalizadas para consolidar el bolsillo de ahorro de DaviPlata, que nos permitió incrementar en un 21% el número de bolsillos, con un saldo de captación total en la plataforma por COP 1,15 billones, que creció 15% frente a 2023.

Tenemos 18,5 millones de clientes DaviPlata: 56% son mujeres y 26% son jóvenes.



Desde la perspectiva de inclusión financiera a través de crédito, fortalecimos nuestra oferta y cerramos con un saldo de cartera de 11.5 mil millones y COP 66.5 mil millones desembolsados durante el año. Del total de desembolsos, COP 19 mil millones corresponden a Nanocréditos, 82% garantizados por el Fondo Nacional de Garantías de Antioquia (FGA)¹⁴ y 18% por el Fondo nacional de Garantías (FNG)¹⁵; y 47,4 mil millones a Adelantos de Sueldo. Adicionalmente, del total de desembolsos, cerca de COP 4,2 mil millones fueron destinados a 2 mil pequeños emprendedores y dueños de negocios, potenciando en ellos una conciencia de uso responsable para el crédito como capital de trabajo.

Adicionalmente, cerramos con ingresos totales por COP 181 mil millones, de los cuales el 44% corresponden a ingresos transaccionales, los cuales conseguimos aumentar a un ritmo de 21% en el último año. También logramos un aumento del 31% en los

ingresos provenientes de **seguros** y un crecimiento del 141% en **asistencias** para acompañar a nuestros clientes con sus imprevistos diarios.

El aumento en el volumen de usuarios y el uso de nuestros productos se ha visto acompañado también de un crecimiento de DaviPlata como medio de pago, alcanzando COP 15,5 billones en compras realizadas a través de la plataforma aumentando 38% frente a 2023. Del mismo modo, **nos consolidamos como la billetera digital #1 en Colombia en remesas, duplicando el volumen transado en esta funcionalidad** y permitiendo que más de 246 mil colombianos reciban estos recursos provenientes principalmente de EEUU, España y Chile.

Con esto, continuamos avanzando hacia nuestro objetivo de crear un portafolio de productos y servicios que pueda integrarse de manera fácil y segura en canales de terceros mediante el desarrollo de una amplia oferta de **Apis de pago** que les

A través de DaviPlata se realizaron compras por COP 15,5 billones, 38% más que en el 2023.

permite a nuestras empresas aliadas brindar a sus clientes una mejor experiencia digital con una tasa de aprobación del 90%, comparado con otros medios de pago con un 75%, incrementar su facturación y optimizar la gestión de sus procesos administrativos internos.

Por lo anterior, contamos con un **Botón de pagos** que simplifica la realización y recaudo de pagos. Esta innovación ha llegado 172 mil comercios y 1,2 millones de clientes, los cuales realizaron 7,3 millones de transacciones. Así, en 2024 fortalecimos nuestra posición de pagos digitales en los comercios de *e-commerce* en Colombia y potenciamos la experiencia de pago en canales presenciales, esta última categoría posicionada con nuestro facilitador aliado Epayco.

¹⁴ Fondo de Garantías de Antioquia (FGA).

¹⁵ Fondo Nacional de Garantías (FNG).



Los depósitos en DaviPlata alcanzaron **1,15 billones**, aumentando **15% en el año**.

Además, con el objetivo de brindar soluciones a más comercios, con alianzas de empresas de consumo masivo y agremiaciones, llegamos a cerca de 2,4 millones de comercios, de los cuales logramos activar al 43%. **La facturación proveniente de los comercios aumentó en 47% hasta los COP 9,7 billones** e incrementamos el número de comercios que se encuentran en el perfil “Mi Negocio” en un 17%, llegando a 809 mil, con un saldo promedio de 109 mil millones y un total de 1,1 millones de comercios que tienen nuestro QR interoperable.

En el **segmento Empresarial**, consolidamos nuestra presencia en empresas y cajas de compensación, ofreciendo pagos seguros y oportunos a colaboradores que reciben su nómina en DaviPlata. En 2024, 44 mil empresas realizaron dispersiones al producto DaviPlata y también se realizaron casi 11 millones de dispersiones de nóminas y pagos recurrentes a 1,5 millones de clientes. Alcanzamos el 84% de las cajas de compensación del país, implementando un modelo integral de pagos que mejoró la dispersión de

subsidios. Nuestro servicio posventa destacó por generar mejores experiencias, fortaleciendo relaciones comerciales con clientes corporativos y posicionándonos como una solución confiable para pagos masivos y recurrentes.

Seguimos siendo un aliado del Gobierno Nacional y de las administraciones locales en la dispersión de subsidios. En 2024, dispersamos 2,2 millones de pagos a 530 mil beneficiarios por un valor de COP 720 mil millones en ayudas dirigidas a los beneficiarios de los programas Renta Joven, Gobierno Local e Ingreso Mínimo Garantizado. Esto con estrategias que permiten a los beneficiarios usar las distintas funcionalidades de DaviPlata.

Con relación a los avances de **Open Finance**, en 2024 la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular Externa 004 de 2024, que determina la arquitectura para el intercambio de datos y establece como primeros casos de uso la iniciación de pagos, la agregación bancaria y la portabilidad. Definimos una posición respecto a cada uno de estos elementos, con lo que buscamos posicionarnos como una herramienta de gestión de pagos para fortalecer nuestros modelos de crédito y de principalidad, y hemos avanzado en los ajustes internos para cumplir con los estándares propuestos y el desarrollo de nuestra visión en torno a cuál debe ser nuestro aporte en la construcción de un ecosistema financiero más abierto y conectado.



En 2024 también lanzamos nuestra nueva **Tienda Virtual**, ampliando nuestra oferta con más de 60 mil SKU (referencias del segmento *retail*). Esto nos posiciona como pioneros en el país al ofrecer una amplia oferta no financiera que, durante el año, sumó 960 mil transacciones efectivas e incremento en tres veces la facturación con respecto a 2023.

Para fortalecer **nuestra plataforma, implementamos soluciones en la nube para escalabilidad y alta disponibilidad** con monitoreo automatizado mediante Dynatrace para detectar fallas oportunamente. Realizamos actualizaciones tecnológicas clave para evitar obsolescencia y mejorar el rendimiento. La seguridad fue prioritaria, con evaluaciones constantes de nuestra postura de seguridad y el refuerzo de políticas y protección perimetral. Estas acciones garantizan un soporte robusto y una infraestructura confiable. Este tipo de estrategias nos permitió mantener un Up Time¹⁶ promedio de 99,78% en 2024.

En 2024 la aplicación de transporte del Valle de Aburrá, **Civicapay** incorporó 220 mil nuevos clientes, llegando a más de 767 mil en

total, gracias a las mejoras en recarga de saldos y la potencialización con aliados empresariales. Así, se movilizaron **más de COP 39,1 mil millones con un total de 4,4 millones de transacciones**. Cerramos el año logrando 1,8 millones de viajes con QR y esperamos expandir nuestra operación a todo el sistema integrado en 2025.



Fortalecimos nuestro ecosistema en **Ciudades Inteligentes**, mediante la integración de pagos digitales en múltiples servicios. Habilitamos un botón exclusivo para pago de multas de tránsito, impulsamos DaviPlata en la Secretaría de Hacienda de Bogotá, facilitamos pagos en transporte público y taxis, y expandimos la recarga TAG y soluciones en parqueaderos para mejorar la eficiencia y accesibilidad de los pagos urbanos.

En el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, impactamos a 19 mil personas, incluyendo un 40% de la comunidad raizal, con productos de ahorro, financiación y seguros. Estos usuarios realizaron 1,2 millones de transacciones en DaviPlata por COP 165 mil millones. Además, más de 6,3 mil micronegocios, como artesanos y tiendas, adoptaron pagos digitales, generando 184 mil transacciones por COP 18 mil millones. También capacitamos en educación financiera a 3,7 mil niños y jóvenes, alcanzando el 85% de las instituciones educativas del departamento.

¹⁶ Este indicador mide el tiempo que una aplicación está disponible y funcionando correctamente, sin interrupciones. Se expresa normalmente como un porcentaje.



Nuestro NPS aumentó de 70,9 puntos en 2023 a 78,4 puntos en 2024. La facilidad para hacer transacciones, la estabilidad de la plataforma y la practicidad diaria fueron los elementos mejor valorados. Para seguir mejorando, trabajamos en alertas en línea de la App para comunicar oportunamente las fallas y mantenemos campañas y protocolos anti-fraudes. Además, con base en la opinión de nuestros clientes, este año modificamos varias funcionalidades de la App para mejorar la experiencia de uso.

El 2025 traerá transformaciones clave para el sector financiero y DaviPlata. La implementación del Sistema de Pagos Inmediatos (SPI) busca reducir el uso de efectivo, fortaleciendo la adopción digital de pagos que Davivienda ha promovido. Además, la inteligencia artificial será crucial para mejorar la experiencia de nuestra App, haciéndola más segura, simple y confiable. Estos avances respaldan el objetivo de ser una billetera digital accesible, fortaleciendo la preferencia de personas y micronegocios. También nos enfocaremos en construir alianzas

con empresas, gobiernos y agencias para ampliar la inclusión financiera y generar un impacto social y ambiental en el país.

Banca Empresas

En 2024, continuamos apoyando a las empresas, ofreciéndoles herramientas para operar y alcanzar nuevas metas. El saldo de nuestra cartera comercial en Colombia cerró en COP 49,1 billones¹⁷, que representan el 46,4% de nuestra cartera bruta y un crecimiento anual de 14,6%, debido a la mayor dinámica de desembolsos en sectores como energía e hidrocarburos, servicios y agro.

A diciembre de 2024, nuestra participación de mercado fue del 12,8%, que nos ubicó como el tercer banco de Colombia¹⁸.

Somos referentes en el mercado en cuando a nuestra estrategia digital, pues está alienada con el acompañamiento a las empresas. En 2024, continuamos consolidando nuestra App Empresas, con un diseño basado en las tendencias y

necesidades actuales del mercado que permite a nuestros clientes tener todo en un solo lugar: consultas rápidas, recibir alertas y notificaciones, realizar cambios de perfil multiempresa, abrir nuevos productos, recibir ofertas y campañas especiales, tener atención personalizada y otros beneficios. Nos consolidamos como el aliado estratégico de las empresas para realizar transacciones habituales y sencillas, y acompañar a los empresarios a gestionar sus empresas desde cualquier lugar con una experiencia moderna y fácil de usar.

Promovemos la adopción digital de pagos para reducir el uso de efectivo.

¹⁷ Cifras separadas de la operación en Colombia.

¹⁸ Cifras a noviembre de 2023.





Desde nuestra financiación de energías renovables a la Banca Empresarial, resaltamos el caso de Madepatula. Esta empresa, con 30 años de trayectoria en la industria maderera colombiana, dio un importante paso hacia la sostenibilidad al transformar su modelo energético. Gracias a una exitosa financiación, la empresa instaló 1.800 m² de paneles solares en su planta de Bello, Antioquia, con el apoyo técnico de Ziklo Solar y nuestro respaldo financiero. Esta iniciativa no solo optimizó su producción, sino que también le permitió vender excedentes energéticos a EPM.

Además, la empresa obtiene su materia prima de bosques en reforestación y aplica principios de economía circular en sus procesos, aprovechando la totalidad de la madera al convertir residuos en subproductos como aserrín, virutas y astillas para biomasa. Estos materiales son vendidos a empresas que han reemplazado calderas de carbón por energía más limpia, consolidando relaciones estables con sus proveedores y explorando el potencial de la biomasa como una fuente alternativa de ingresos y energía menos contaminante.



SEGMENTOS CORPORATIVO Y EMPRESARIAL

En Colombia, nuestra cartera corporativa cerró con saldo de COP 29,4 billones y la empresarial con COP 4,3 billones. Sumadas, totalizaron COP 33,7 billones, con un crecimiento anual del 20,4%, como resultado de una mayor dinámica de los negocios para ejecutar sus proyectos de inversión, así como por nuestra estrategia de profundización en clientes actuales con perfiles de riesgo sólidos.

SEGMENTO INFRAESTRUCTURA

Mantuvimos nuestra posición como un **banco clave en la financiación de proyectos de infraestructura de gran impacto para el desarrollo de Colombia**, apoyando proyectos viales, portuarios, de generación y transmisión de energía e inmobiliarios, entre otros, que aportan a la competitividad y progreso de las regiones. **Destacamos la financiación de vías 4G e iniciativas privadas, puertos y proyectos de energía.**

Debido a su impacto, estos proyectos también involucran la evaluación de normas de desempeño IFC dentro del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), y de otros referentes como los Principios del Ecuador que tienen como alcance el financiamiento de proyectos de este tipo.



SEGMENTO CONSTRUCTOR

Continuamos nuestro liderazgo en el segmento Constructor en Colombia, con una participación de mercado cercana al 32,6% a corte de Diciembre de 2024. En saldos de cartera cerramos con COP 7,7 billones, que representan cerca del 7,3% de nuestra cartera bruta en Colombia, con un crecimiento del 14,1% en el año.

Durante los últimos años, el sector de la construcción se vio impactado por las altas tasas de interés que incrementaron los costos de deuda, el aumento en los precios de los insumos de construcción y mano de obra, así como por la disminución en la demanda de crédito por parte de los hogares.

Sin embargo, gracias a la solidez de nuestros clientes y su capacidad de adaptación, así como a nuestro acompañamiento constante, nuestra cartera mostró signos de estabilización durante 2024.

Sumado a lo anterior, y conscientes del rol que desempeña **la construcción de vivienda para la generación de empleo y el crecimiento económico del país, decidimos disminuir las tasas para la**

adquisición de vivienda nueva, con el objetivo de apoyar la reactivación de la cadena asociada al sector de la construcción, y en general a la economía nacional.

Continuaremos implementando estrategias para ofrecer productos destinados a la construcción sostenible.

Nuestro saldo de cartera cerró en COP 7,7 billones.



Algunos proyectos de construcción financiados por Davivienda en Colombia, 2024



CUARZO

VIS
Constructora Melendez S.A.
Cali



TORRE ESTACIÓN

Mayor a VIS
Constructora Capital Bogotá S.A.S.
Bogotá





PALMANOVA BATARÁ

Mayor a VIS
Ambientti Constructora Inmobiliaria S.A.
Villeta, Cundinamarca



MISTRAL

VIS
Constructora Bolívar
Bogotá



MADEIRA

Mayor a VIS
Coninsa Ramón H. S.A.
Barranquilla, Atlántico





PARQUE CENTRAL CAJICÁ - EL MOLINO

Mayor a VIS
Constructora Bolívar
Cajicá, Cundinamarca

NOVATERRA CEDRO

Mayor a VIS
Constructora Capital Bogotá S.A.S.
Bogotá



AUSTRO

Mayor a VIS
Constructora Bolívar
Bogotá



PONTEVERDI

VIS
Coninsa Ramón H. S.A.
Itagüí, Antioquia



HACIENDA PEÑALISA GUADUA

Mayor a VIS
Constructora Bolívar
Ricaurte, Cundinamarca



ASTURIAS HOGARES FELICES

VIS
Grupo Normandía
Turbaco, Bolívar



ÁMBAR

Mayor a VIS
Prodesa y Compañía S.A.
Villetea, Cundinamarca

HACIENDA SAN PABLO - LIRIOS



Mayor a VIS
Grupo Empresarial Oikos S.A.S.
Fusagasugá, Cundinamarca



LA ALEGRÍA 1 - LA MARLENE

VIP
Cusezar S.A.
Bogotá





DAMMAR

VIS
Prodesa y Compañía S.A.
Cartagena



HACIENDA LOS SAUCES - ROMERO

VIS
Amarilo
Madrid, Cundinamarca

FERRARA APARTAMENTOS

VIS
Coninsa Ramón H. S.A.
Bogotá





BOSQUE ALTO

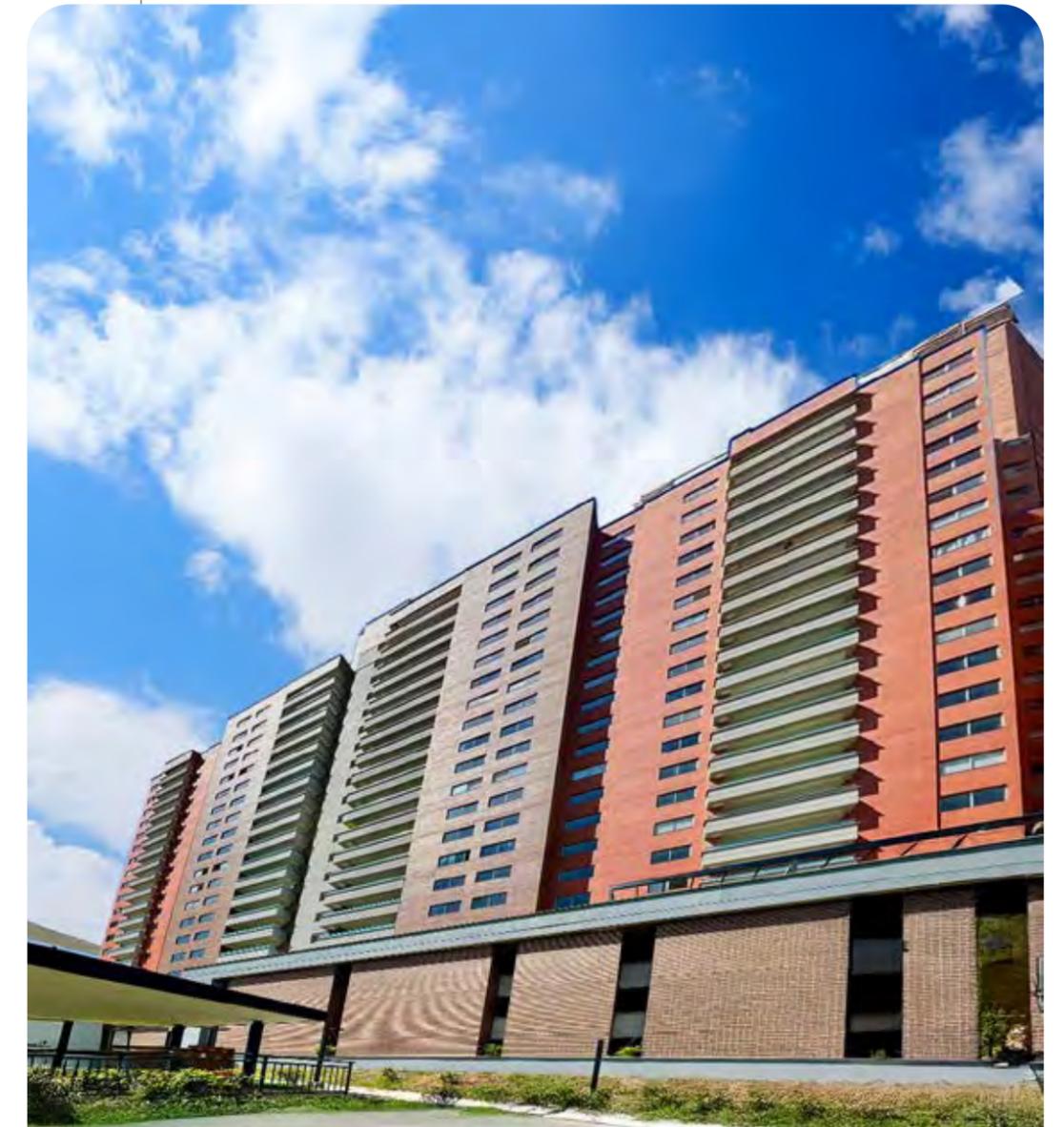
Mayor a VIS
Londoño Gómez y Arquitectura y Concreto S.A.
Bello, Antioquia

EL ROBLE

Mayor a VIS
Constructora Colpatria S.A.S.
Bogotá

LA UNIÓN 1 - LA MARLENE

VI
Cusezar S.A.
Bogotá





GREGAL

Mayor a VIS
Cusezar S.A.
Bogotá



L'ECO CITY

VIS
Constructora Colpatria S.A.S.
Bogotá

LOS CERROS

Mayor a VIS
Constructora Colpatria S.A.S.
Bogotá





OCEANA

Mayor a VIS
Londoño Gómez y
Arquitectura y Concreto S.A.
Bello, Antioquia



MONTE SION

VIS
CASA - Compañía de
Constructores Asociados S.A.
Copacabana, Antioquia

GUAYACÁN

VIS
Promotora de Inversiones S.A.S - Proinsa
Cúcuta





SEGMENTO PYME

En Colombia, nuestro segmento Pyme cerró con un saldo de COP 6,6 billones y presentó un crecimiento anual del 10,1%. Continuamos adelantando acciones que nos permitieran apoyar a los empresarios a sobrellevar un año con menores dinámicas productivas, lo que responde a nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes en el desarrollo de sus proyectos.

Continuamos comprometidos con ser **el banco de las pymes**, acompañándolas en todas las etapas del ciclo de vida de su negocio, facilitándoles el acceso a soluciones financieras y no financieras que les permitieron continuar consolidando su negocio a través de nuestro modelo de acompañamiento comercial y les brindamos asesoría personalizada sobre los productos de nuestro portafolio, alineados con las necesidades particulares de cada cliente, fortaleciendo de esta manera nuestra relación con cada uno de ellos.

En paralelo, desempeñamos un papel activo en el acompañamiento a las empresas en la gestión de los subsidios del Gobierno que hicieron parte del programa “Empleo para la Vida”, liderado por el Ministerio del Trabajo. Se realizaron desembolsos a más de 2.900 clientes y logramos aportar al cumplimiento del objetivo del Gobierno en promover, generar y proteger el empleo formal en Colombia.

Acompañamos a las pymes con un servicio de financiación alternativo, nuestra solución de *Factoring*, que les permite a nuestros empresarios adelantar el pago de las facturas de sus clientes, mejorar su flujo de caja, obtener liquidez inmediata, realizar la trazabilidad a sus facturas negociadas y mejorar sus indicadores de cuentas por cobrar; a través de esta solución, logramos desembolsar más de COP 400 mil millones durante 2024.





Como parte del compromiso de acompañar el crecimiento de las pymes mujeres, junto con la Fundación Bolívar Davivienda lanzamos el programa Emprende País Mujer, este programa tiene como objetivo principal acompañar a empresarias con alto potencial de crecimiento, permitiendo mejorar su desempeño y tomar decisiones estratégicas para alcanzar un nivel superior. El programa incluye formación en finanzas, estrategia, cultura de equidad de género, y participación en diversas actividades como *bootcamps*, sesiones de mentoría personalizadas y *networking* con otras líderes empresariales. Así seguimos acompañando y apoyando las más de 13 ediciones del programa Emprende País.

Desde nuestra financiación de energías renovables a las pymes, resaltamos el caso de **la Cevichería El Puente**, un restaurante ubicado en el municipio de Tumaco, Colombia,

con casi 40 años de historia, que ha dado un paso pionero hacia la sostenibilidad con la instalación de 108 paneles solares y 3 inversores de 15 kW en su cubierta. Impulsamos esta iniciativa con Smart Solar, lo cual le ha permitido al restaurante reducir costos operativos y contribuir al cuidado del medioambiente.

Además de su apuesta por la energía renovable, La Cevichería El Puente se distingue por su compromiso con la comunidad. Su abastecimiento de materia prima proviene de la pesca artesanal local, promoviendo prácticas responsables y garantizando productos frescos de alta calidad. Al hacerlo, contribuye con la generación de empleo, lo que trae bienestar a los habitantes de Tumaco. Además, lideran iniciativas de concientización ambiental, como brigadas de limpieza de playas y un sistema propio de reciclaje. Este enfoque integral inspira a otros pequeños comercios a adoptar soluciones sostenibles.



Finalmente, continuamos acompañando a nuestros clientes con formación para sus equipos de trabajo, por eso, durante 2024 junto con nuestros aliados capacitamos a nuestros clientes a través de webinars en temas de interés como estrategia, prácticas sostenibles, marketing, desarrollo de talento entre otras más.



SEGMENTO OFICIAL

Apoyamos los planes de inversión del Gobierno a través de la financiación de proyectos de infraestructura, salud, educación, cultura y deporte, entre otros; de esta manera también contribuimos con el crecimiento económico y bienestar del país.

La Banca Oficial finalizó 2024 con un saldo en cartera de COP 5,1 billones y un crecimiento anual del 15,2% frente al año anterior.

Continuaremos trabajando de forma permanente con el fin de innovar y seguir fortaleciendo nuestros procesos para brindar de forma eficiente y oportuna respuesta a las necesidades de nuestros clientes de este segmento, manteniéndonos como uno de los bancos con mayor participación en la colocación para entes territoriales.

SEGMENTO AGRO

En Davivienda estamos comprometidos con el desarrollo sostenible del campo colombiano y la inclusión financiera, por lo que hemos

implementado estrategias para fortalecer nuestra presencia en el segmento agropecuario, impulsando el crecimiento económico y social de las comunidades rurales. Este año experimentamos un **crecimiento significativo principalmente en saldo de cartera bajo las líneas agropecuarias, con un crecimiento del 14,3%, alcanzando los COP 6,4 billones.** El incremento en saldo se soporta en el crecimiento de los desembolsos, que alcanzó los COP 4,2 billones en 2024. Tuvimos un apalancamiento fuerte con nuestra tercera versión de la feria agropecuaria con enfoque sostenible donde en tan solo 47 días impactamos a 1,7 mil clientes con la colocación de COP 665 mil millones, mostrando un crecimiento del 16% con respecto a 2023.

*Nuestra cartera agro
aumentó 14,3% en el año.*



En Alianza con la Federación nacional de Cafeteros, alcanzaremos con herramientas financieras a 556 mil familias caficultoras.

Seguimos apostando por el bienestar del caficultor colombiano, con más de 70 años de experiencia en el campo. El 5 de diciembre, lanzamos la **cédula cafetera**, en alianza con la Federación Nacional de Cafeteros. Con esta iniciativa, queremos llegar a más de 556 mil familias caficultoras, ofreciéndoles herramientas para que puedan acceder a servicios financieros, formalizar sus negocios y comercializar su café con mayor seguridad en las zonas rurales, integrando todos los eslabones de la cadena productiva. En el primer año, esperamos beneficiar a caficultores en 605 municipios de 23 departamentos del país, impulsando el desarrollo de las

comunidades y fortaleciendo las tecnologías digitales en el campo.

En el segmento agropecuario estamos comprometidos con el desarrollo constante de nuestra estrategia digital; por eso, por primera vez en Colombia **probamos con éxito el uso de la herramienta ALGrano, un servicio de atención al cliente a través de WhatsApp que permite a los agricultores acceder a información de clima, precios y programas de educación financiera y sostenibilidad**. La herramienta permite realizar trámites de crédito o seguros de forma rápida y eficiente, logrando ofrecer créditos en tan solo 5 días hábiles,

además nos ha permitido mejorar la eficiencia y la accesibilidad al crédito para los agricultores.

Continuaremos desarrollando productos y servicios financieros innovadores que respondan a las necesidades específicas del sector agropecuario del país, ampliando la cobertura geográfica de las iniciativas de inclusión financiera y llegando a más comunidades rurales mediante el fortalecimiento de alianzas con organizaciones del sector agropecuario como gremios, Gobierno y sector privado para promover la sostenibilidad del campo colombiano y el desarrollo de la cadena de valor de las agroindustrias y el país.



Nuestra cartera agrosostenible alcanzó los COP 2,3 billones en Colombia, mediante el impulso de una estrategia enfocada en el acompañamiento a las necesidades de financiación de capital de trabajo e inversión, logrando un crecimiento respecto a 2023 del 68,2% en la financiación a empresas que cumplen el marco y los criterios de los más altos estándares de certificaciones en sostenibilidad a nivel internacional y nacional, con un saldo de cartera de COP 1,7 billones.

Con nuestra estrategia agrosostenible, tenemos grandes historias de crecimiento.

Una de ellas es la Hacienda El Bosque, ubicada en el municipio de Manizales, Colombia, un ejemplo de transformación y sostenibilidad, convirtiendo en grandes aliados toda la producción Agropecuaria y la conservación. Logrando transformar la manera de ver el campo y diversificar sus líneas de negocio, convirtiéndose en un gran destino de turismo de naturaleza y avistamiento de aves.

Gracias al apoyo de entidades gubernamentales y la financiación que ha obtenido de la Casita Roja, la hacienda implementó estrategias de reforestación,

conservación de cuencas hídricas, creación de corredores biológicos, implementación de biodigestores en la ganadería, para fortalecer su ecosistema y atraer una gran diversidad de aves. Con más de 140 especies identificadas y la adecuación de ocho puntos estratégicos para la fotografía, el aviturismo se convirtió en su principal atractivo, atrayendo a turistas nacionales y extranjeros interesados en la biodiversidad de la región.

El financiamiento ha sido clave para realizar las adecuaciones necesarias que permitieron aumentar la capacidad de hospedaje y mejorar las condiciones ambientales de la hacienda. Además, su integración a programas como la estrategia de Negocios Verdes de FENALCO y las certificaciones obtenidas en buenas prácticas ganaderas y conservación ambiental han consolidado su modelo sostenible, generando empleo local y trabajando con fincas aledañas para la protección de la fauna y flora.

En nuestros clientes de la Banca Corporativa las buenas prácticas sostenibles también se materializan en que logren certificarse con sellos agrosostenibles que les permitan ser competitivos en mercados internacionales.

Guaicaramo ha logrado transformar la producción agrícola en un modelo más sostenible gracias a la agricultura regenerativa. La empresa ha invertido en la regeneración del suelo mediante biofertilizantes y microbiología avanzada, reduciendo así el uso de fertilizantes químicos y mejorando la resiliencia de los cultivos. También han desarrollado procesos innovadores como la pirolisis para convertir residuos de palma en biochar, reduciendo emisiones y promoviendo energías renovables. Estas acciones fortalecen su producción de aceite de palma y otros productos y minimizan su impacto ambiental, alineándose con certificaciones internacionales de sostenibilidad como RSPO e ISCC.

Con un crédito otorgado por la Casita Roja a 20 años y periodos de gracia adaptados a los ciclos productivos del agro, la empresa ha podido mejorar su flujo de caja y hacer inversiones estratégicas en la comunidad a través de la Fundación Guaicaramo. La confianza del banco en el proyecto, más allá de los números, ha permitido que Guaicaramo se consolide como un referente en sostenibilidad y desarrollo en el sector agroindustrial colombiano.





Inversiones de nuestros clientes y Banca de inversión

La línea de Negocio Inversiones de Nuestros Clientes y Banca de Inversión está compuesta por Corredores Davivienda S.A. y Fiduciaria Davivienda S.A. Estas líneas están enfocadas

en brindar una oferta diversificada de productos para que nuestros clientes cuenten con diferentes opciones de inversión y con la mejor asesoría de acuerdo con su segmento.



Corredores Davivienda: Una de las más grandes y reconocidas compañías colombianas en el sector. Ofrece servicios de corredor de bolsa, administración y custodia de instrumentos de renta variable y renta fija para una amplia gama de clientes, desde personas naturales hasta entidades gubernamentales.



Fiduciaria Davivienda: Una de las principales empresas del sector fiduciario en Colombia que amplía y diversifica el portafolio de servicios del Grupo Bolívar mediante el diseño de productos en fiducia de inversión y fiducia estructurada.





En cuanto a estrategia de negocio, en 2024 nos enfocamos en ofrecer a nuestros clientes una propuesta de inversión segmentada, adaptada a sus necesidades. Promovimos fondos y portafolios diversificados según su perfil de riesgo, con especial atención a los segmentos Premium, Premium Plus y Banca Privada, brindando opciones que optimizan la diversificación y la gestión patrimonial.

Además, fortalecimos nuestra oferta de inversiones en el exterior y la ajustamos a las necesidades de estos segmentos a través de nuestras filiales Corredores Davivienda Panamá, la Casa de Valores, y Davivienda Advisors, asesor de inversiones registrado en Estados Unidos. Así, aseguramos un servicio integral y especializado mediante diversos canales de asesoría y atención.

Debido al éxito en la estrategia planteada y al buen desempeño en la gestión de nuestros productos y servicios, la línea de negocio alcanzó durante 2024 ingresos por casi **COP 400 mil millones, la cifra más alta registrada en la historia.**

CORREDORES DAVIVIENDA

Total activos bajo administración:

COP 28,1 billones

Ingresos totales:

COP 178,7 MIL millones

Utilidad neta:

COP 15,3 MIL millones

Número de empleados:

463

FIDUCIARIA DAVIVIENDA

Total activos bajo administración:

COP 48,4 BILLONES

Ingresos totales:

COP 220,6 MIL millones

Utilidad neta:

COP 77,8 MIL millones

Número de empleados:

261



Al cierre del año, Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda contaban con COP 76,5 billones en activos bajo administración, lo que representa un crecimiento de 13,9% frente al año anterior, y con utilidades superiores a COP 93 mil millones. Por otra parte, las 2 filiales tenían 724 funcionarios, lo que representa una disminución de aproximadamente 6% frente al año anterior.

La gestión de recursos de terceros, que abarca portafolios de inversión colectivos e individuales de las 2 filiales, cerró con activos bajo administración por COP 30,57 billones, con un **crecimiento de 38% frente al año anterior y más de 380 mil clientes**, además generó COP 254 mil millones de ingresos, con un crecimiento de 30% frente a 2023. Estos ingresos son recurrentes y representaron el 50% y el 74% del total de ingresos de Corredores Davivienda y Fiduciaria Davivienda respectivamente.

Portafolios Colectivos

(FIC, Fondo Voluntario de Pensiones y Fondos de Capital Privado) activos bajo gestión (AUM) al cierre: **COP 21,5 billones** y un crecimiento de **25%** frente a 2023.

Portafolios Individuales

(APT, Patrimonios Autónomos y encargos fiduciarios) AUM al cierre: **COP 9 billones** y un crecimiento de **86%** frente a 2023.

En el año, incrementamos nuestra participación en el mercado en fondos de inversión colectiva, pasando de 11,18% a 11,53%, y en la industria de fondos voluntarios de pensiones cerramos 2024 con una participación de 8,48%.

Por otro lado, en Corredores Davivienda Panamá terminamos el año gestionando recursos de 2.074 clientes, con cerca de USD 560 millones, con un crecimiento de 4,85% respecto a 2023. Por otro lado, cerramos el segundo año de operaciones de Davivienda Advisors gestionando recursos de 118 clientes por cerca de USD 114,8 millones, con un crecimiento de 6,6%.

Enfoque integral de inversiones

En 2024, consolidamos nuestras fuerzas comerciales por segmento y definimos una oferta alineada a las necesidades de cada uno. Para 2025, nuestro objetivo es fortalecer este modelo, optimizando procesos para ser más ágiles y eficientes en la atención al cliente.

Más allá de la venta de productos, **buscamos ofrecer soluciones integrales de inversión, combinando la oferta del Banco y sus filiales locales e internacionales**. Queremos que nuestros clientes nos reconozcan como su principal aliado en asesoría financiera, brindando un acompañamiento personalizado, ajustado a su perfil de riesgo y con productos diferenciados por segmento.

Este es un esfuerzo continuo y permanente que reafirma nuestro compromiso de posicionarnos como líderes en soluciones de inversión, entregando valor a cada cliente a través de una gestión estratégica y centrada en sus necesidades.



BANCA DE INVERSIÓN

A través del área de Banca de Inversión de Corredores Davivienda, **contribuimos al desarrollo sostenible del país con la estructuración de 2 emisiones de bonos por cerca de COP 500 mil millones.** Estas operaciones generaron impacto en movilidad sostenible, financiamiento para mipyme e inversiones en acceso a servicios públicos básicos para poblaciones vulnerables. También fortalecimos nuestras relaciones con empresas clave para la prosperidad del país; este año asesoramos empresas de servicios públicos en la refinanciación de su línea de transmisión eléctrica que atiende municipios del departamento del Atlántico y estructuramos y colocamos bonos por COP 710 mil millones en el segundo mercado para empresas de diversos sectores de la economía.

El área de Banca de Inversión representó ingresos aproximados de COP 10 mil millones en 2024, con una disminución de 58% frente a los ingresos de 2023, debido principalmente a la dinámica conservadora de emisores e inversionistas del mercado de capitales local durante el año.



*La Banca de Inversión está **comprometida con el desarrollo sostenible.***

INVERSIÓN RESPONSABLE

Reconocemos que las dimensiones ASG son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible de las empresas y el bienestar de la comunidad, los accionistas, colaboradores y clientes. En este sentido, las decisiones de inversión de recursos financieros que se manejan en los portafolios de posición propia y portafolios de terceros administrados tienen en cuenta estos aspectos.

Nuestro objetivo es construir portafolios que incorporen las mejores prácticas ASG, reconociendo que desde nuestro rol podemos contribuir a un desarrollo económico, social y ambientalmente responsable, por esta razón, nuestra estrategia cuenta con la integración de factores ASG (ambientales, sociales y de

gobierno corporativo o gobernanza) en el proceso de evaluación de inversiones, buscando gestionar los riesgos de manera más efectiva.

Esta declaración se detalla en nuestra *Política de Inversión Responsable*, que fue actualizada y aprobada por la Junta Directiva en el último trimestre de 2024, con el fin de incorporar las mejoras identificadas en los resultados del reporte voluntario del PRI. Dentro de los principales ajustes está la alineación de las exclusiones definidas a nivel corporativo, así como las definiciones realizadas para el proceso de *engagement*, los aspectos que se involucran en la evaluación interna ASG según el sector económico y las aclaraciones de Gobierno Corporativo para la presentación de temas de monitoreo y actualización.



El Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo presentó un **crecimiento en AUMs de 92%**, y cerró el año en **COP 15,8 mil millones**.

En el marco del compromiso con la integración de criterios de sostenibilidad en nuestras decisiones de inversión, en Davivienda y nuestras filiales Fiduciaria Davivienda y Corredores Davivienda nos adherimos a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas en noviembre de 2022, que tiene como objetivo impulsar la inversión responsable para crear mercados sostenibles que contribuyan a un mundo más sano y próspero.

Actualmente, en la evaluación de las inversiones integramos las consideraciones ASG a través de un cuestionario interno que involucra las 3 dimensiones, obteniendo una calificación final que permite clasificar los emisores en 4 categorías: sobresaliente, aceptable, deficiente o insuficiente. Estos resultados son presentados a las instancias decisorias autorizadas para seleccionar los emisores aceptables para los portafolios de inversión.

En 2024, evaluamos 234 emisores con la información reportada en los informes de gestión o de sostenibilidad de 2023 de cada uno de ellos, o con información directa suministrada en el cuestionario.

Para hacer seguimiento a los diferentes portafolios de inversión, implementamos un “mapa de calor” que permite visualizar la composición según los criterios de calificación ASG mencionados. Como resultado, a diciembre de 2024 los portafolios estaban compuestos así:

Banco Davivienda (incluye el branch Davivienda Miami):

El portafolio de posición propia estaba compuesto en 96,44% por emisores en niveles “sobresaliente” y “aceptable”.

Corredores Davivienda:

Los portafolios de posición propia y terceros administrados estaban compuestos en 87,26% por emisores en niveles “sobresaliente” y “aceptable”, excluyendo los activos que, según política de inversión responsable, están por fuera de la evaluación ASG.

Fiduciaria Davivienda:

Los portafolios de posición propia y terceros administrados estaban compuestos en 89,17% por emisores en niveles “sobresaliente” y “aceptable”.



Durante el año se realizaron diferentes mesas de trabajo para diseñar e implementar el proceso de *engagement*, así como capacitaciones para tener un mejor entendimiento en la definición de metas de descarbonización y avanzar en el plan de SBTi. Además, fortalecimos el conocimiento del equipo de inversiones con capacitaciones sobre medición de huella de carbono y talleres de bonos sostenibles.

Es así como avanzamos en nuestro relacionamiento con emisores tanto locales como internacionales, al compartir mejores prácticas para consolidar nuestra posición en temas ASG. Definimos 7 emisores para trabajar durante el año, con los cuales tuvimos reuniones directas, para el caso de los emisores locales, y a los internacionales enviamos una encuesta ampliada con el fin de determinar y calificar el grado de madurez climática. El total de reuniones y relacionamiento realizado representa 71% de las emisiones invertidas para el Banco (incluida la sucursal en Miami) en

el año base, tomando como base solo los activos de renta fija y renta variable.

Continuamos aplicando nuestro ejercicio de identificación y medición de la exposición a los riesgos de transición de nuestro portafolio de inversión, lo que permite conocer el nivel de sensibilidad a estos riesgos y la concentración en los sectores carbono-intensivos. También continuamos con la estimación de emisiones GEI invertidas.

En los últimos años hemos trabajado en la ampliación y profundización de la estrategia climática en los portafolios de inversión, lo cual se explica de manera más detallada en el Informe TCFD 2024, en el que además encuentran los siguientes temas:

- ▶ Estrategia de *engagement*: Capítulo 2.2.2. Estrategia de Descarbonización
- ▶ Riesgo de transición: Capítulo 3.4.1. Alcance de los procedimientos de gestión de riesgos de transición

- ▶ Cálculo de emisiones invertidas: Capítulo 4.1.1. Estimación de Emisiones financiadas, invertidas y aseguradas

Como signatarios del PRI, completamos nuestra primera evaluación obligatoria en 2024, la cual puede ser consultada en la *página oficial del PRI* seleccionando Banco Davivienda como signatario; en la última medición, mejoramos en las dimensiones de Política, Gobierno y Estrategia, Fixed Income y Fixed Income Corporate.

Durante el año trabajamos en el cierre de algunas brechas identificadas, que en gran medida fueron cubiertas con la actualización de la política de Inversión Responsable mencionada anteriormente. También trabajamos en otros aspectos como:

- ▶ Fortalecimiento de la política de votación, la cual está en proceso de revisión y aprobación de las Juntas Directivas.

- ▶ Trabajo colaborativo con la tesorería para incorporar dentro de las decisiones de inversión los aspectos ASG, que inicialmente se desarrollaron para el cumplimiento de la Circular 005 de 2024 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los Fondos de Inversión Colectiva y cubre los activos tradicionales de renta fija y renta variable, los fondos que siguen algún *benchmark* y fondos mutuos de renta fija y renta variable, fondos alternativos y fondos inmobiliarios.

Finalmente, el portafolio Sostenible Global del Fondo Voluntario de Pensiones Dafuturo presentó un crecimiento en AUM de 92%, cerrando el año en COP 15,8 mil millones.

Tuvimos capacitaciones y mesas de trabajo para avanzar en el plan de SBTi.



EVOLUCIÓN DE NUESTRA OFERTA DE INVERSIÓN Y SERVICIOS

En 2024 consolidamos una oferta de inversión diferenciada por segmento, con lo que ampliamos las opciones y optimizamos la experiencia de servicio.

Para nuestros segmentos de clientes premium, desde la oferta local diversificamos el portafolio según perfil de riesgo, lo que permite el acceso a vehículos de inversión adaptados a sus necesidades en un solo producto. Además, **lanzamos notas estructuradas con capital protegido, como Europa 2025 y Oro**, para brindar nuevas oportunidades sin comprometer el capital. También fortalecimos la oferta internacional con portafolios modelo por perfil de riesgo para Davivienda Advisors en Miami, dirigidos a clientes

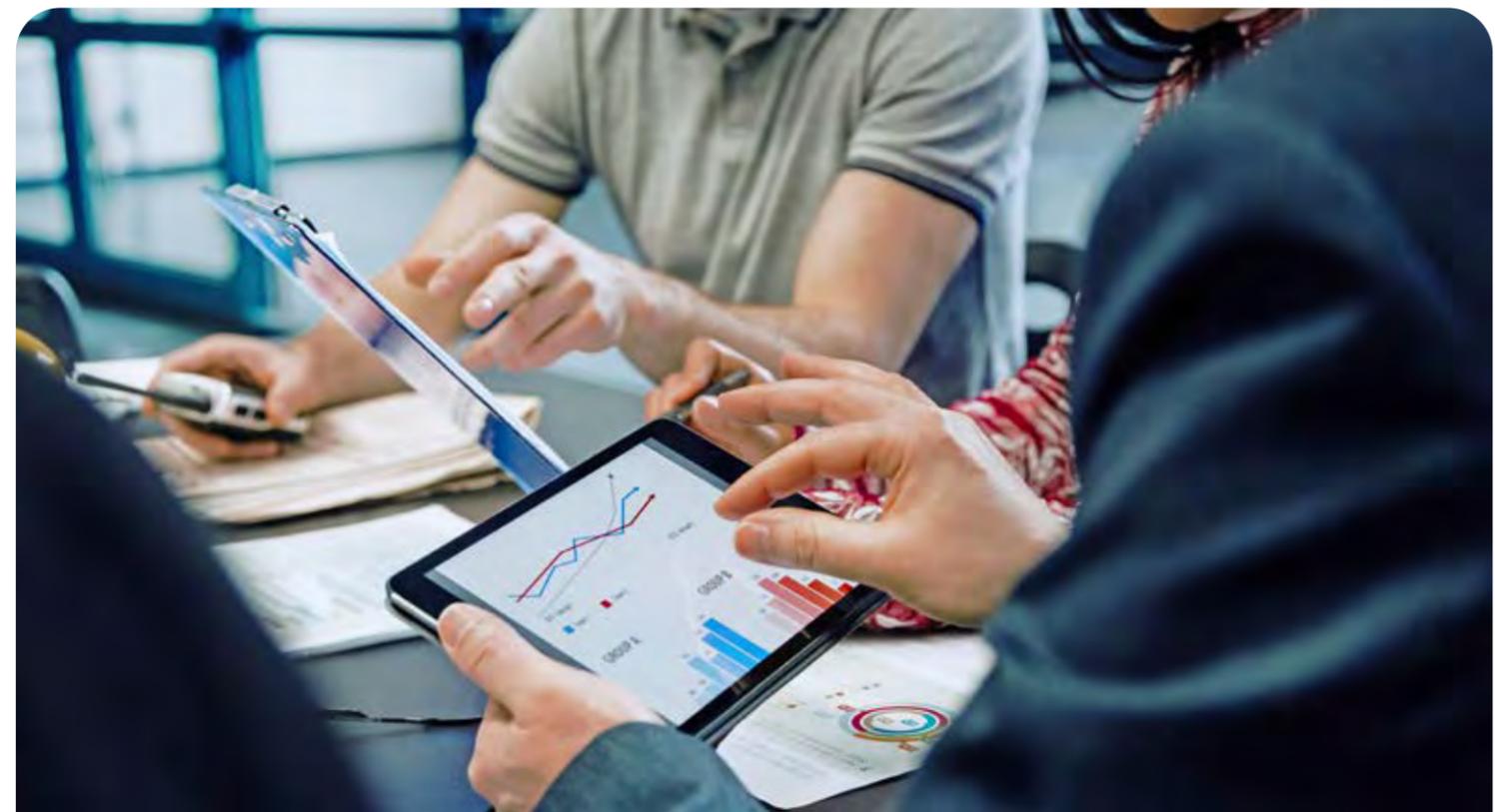
interesados en inversiones *offshore*. Adicionalmente, mejoramos el servicio para estos segmentos con un modelo centralizado y tiempos de respuesta más ágiles, garantizando asesoría especializada.

Para el segmento retail, ampliamos la oferta con los portafolios Conserva 12 Meses y Oportunidad 90, con los que alcanzamos un AUM de COP 473 mil millones, y homologamos la atención a través de los canales de Banco Davivienda.

En cuanto a nuestra estrategia digital, potenciamos la autogestión al integrar la sección Inversionista en la Súper App de Davivienda, con una adopción del 63%, por parte de más de 158 mil

inversionistas y con movimientos por más de COP 3,2 billones. En total, los clientes realizaron 4,2 millones de operaciones a través de todos nuestros canales digitales digitales, y movilizaron más de COP 52 billones; así se consolida la confianza en nuestras soluciones y el equilibrio entre autogestión y asesoría experta.

*Nuestros clientes inversionistas movilizaron más de **COP 52 billones a través de nuestros canales digitales.***





Banca Internacional

Nuestra presencia internacional incluye subsidiarias en Honduras, El Salvador, Costa Rica y Panamá, que obtienen sus ingresos de una variedad de productos y servicios financieros ofrecidos en cada país y cuya finalidad es brindarles a nuestros clientes una oferta de valor integral. Nuestro portafolio de productos y servicios está diseñado para satisfacer las necesidades de personas, familias y empresas en estas comunidades de Centroamérica, cumpliendo la normatividad de cada país.

Brindamos servicios que generan valor a través de nuestro portafolio de productos que incluye: cuentas de ahorro, cuentas corrientes, certificados a término, préstamos, cartas de crédito, tarjetas débito y de crédito, transferencias internacionales, servicios de banca en línea,

productos de financiamiento de créditos hipotecarios, CDT Digitales, seguros y leasing.

Cabe resaltar que nuestro negocio está sujeto a algunos factores estacionales, con una mayor actividad comercial en el último trimestre del año. Así mismo, está sujeto a factores cíclicos macroeconómicos: en periodos de recesión económica es posible que se registre un aumento en los niveles de morosidad en los préstamos y una disminución de la demanda de algunos productos y servicios. No obstante, gracias a nuestra sólida posición financiera, a nuestra estrategia de manejo del riesgo y a la diversificación de nuestro portafolio, estamos en una posición que nos permite hacer frente a estos retos y seguir ofreciendo un servicio de calidad a nuestros clientes de Centroamérica.



En el año, se evidenció una **tendencia positiva y de transición en el ámbito macroeconómico hacia la estabilización de tasas de intervención locales**, lo que refleja la realidad de la liquidez disponible en los diferentes mercados y hace frente a la inflación presentada en los últimos años.

En un contexto económico global cada vez más dinámico y competitivo, hemos mantenido nuestro firme compromiso hacia la excelencia e innovación, experimentando un año de notables logros y desafíos en **donde la operación de Centroamérica sumó más de USD 12 mil millones** en activos con un crecimiento de 5%.

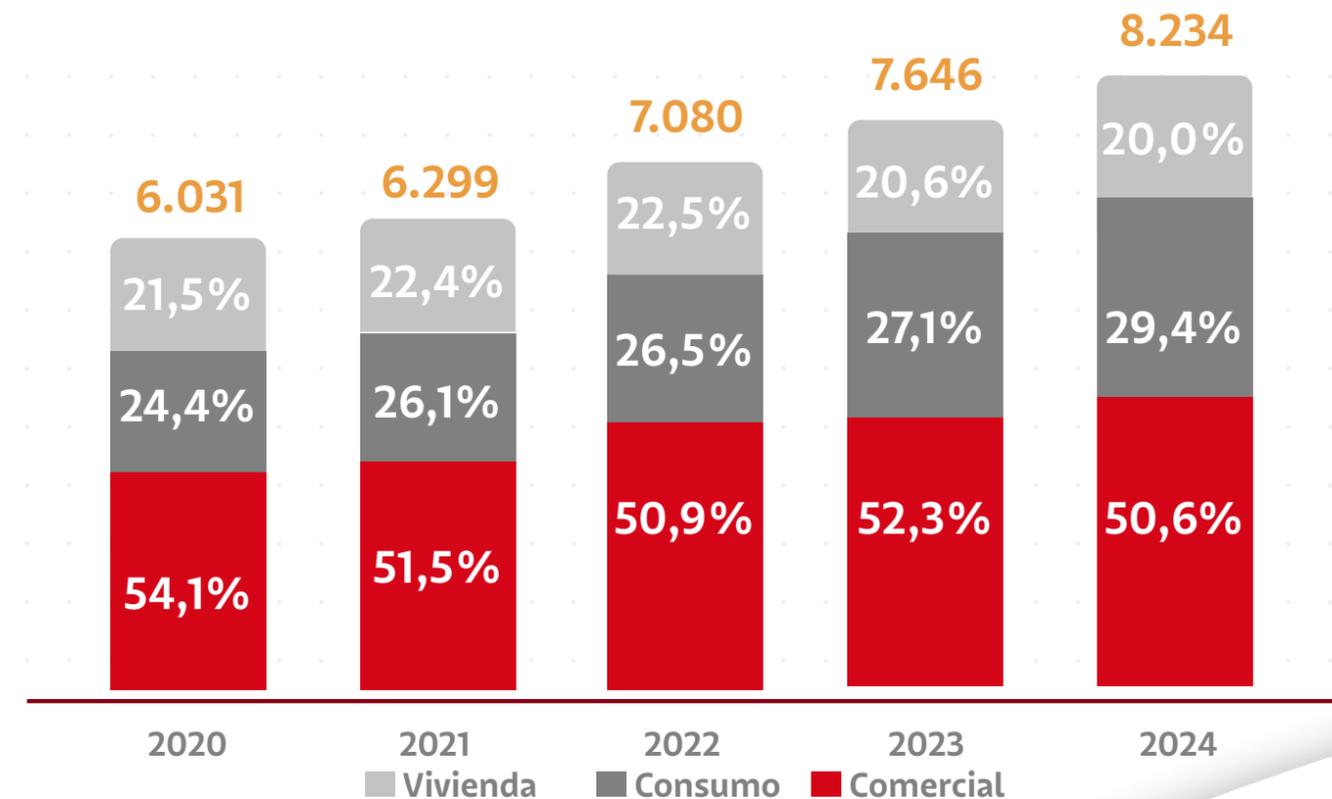
La cartera comercial creció 5,2% hasta alcanzar los USD 4,1 mil millones, impulsada especialmente por los crecimientos registrados en Panamá (25%) y El Salvador (10%). Por su parte, la cartera de Banca Personas reflejó nuestra

constante innovación en productos digitales, lo que le permitió ubicarse en USD 4,2 mil millones al cierre del 2024, explicado por el incremento de la cartera de consumo (10,3%) y vivienda (10,0%). Por geografía resaltamos el crecimiento de Panamá con un 23%, Honduras en 12% y Costa Rica en 13%. Los depósitos continuaron su senda de aumento, reflejando la confianza de nuestros clientes en nuestras operaciones, alcanzando los USD 8,5 mil millones y un crecimiento anual de 9%.

Cartera consumo creció 10,3% y Cartera vivienda creció 10,0%.

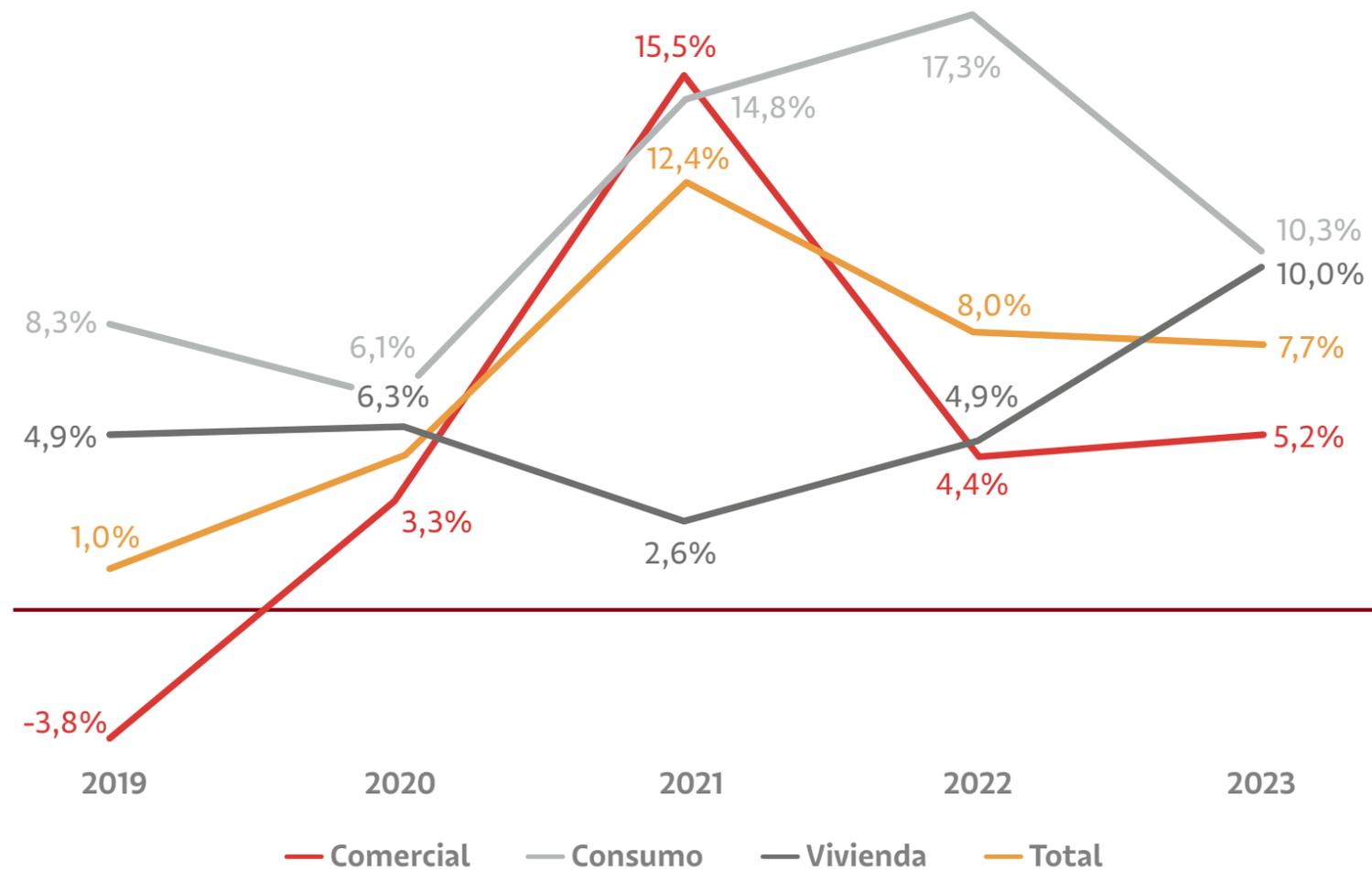
Cartera por modalidad

(en USD millones, excepto porcentajes)





Crecimiento anual de cartera por modalidad



El crecimiento en los ingresos financieros por Cartera e Inversiones fue de 9%. Adicionalmente, hubo una actualización en la calificación de riesgo país en moneda extranjera a largo plazo de El Salvador, asignada por Moody's, la cual **mejoró de Caa1 en el segundo trimestre a B3 en el cuarto trimestre**, impactando positivamente el resultado por deterioro de inversiones. Por otra parte, los costos financieros fueron mayores en 15%, debido principalmente a la actualización de las tasas de referencias locales, lo que llevó a tener un margen financiero bruto de USD 494 millones.

Durante 2024 trabajamos para mantener los indicadores positivos que caracterizan la calidad de cartera en Centroamérica. El indicador de costo de riesgo continuó siendo bajo, y se ubicó en 1,6% a pesar del incremento de las provisiones de cartera de consumo no garantizada que se registró en 2024; el constante monitoreo de la cartera a través de la analítica nos permite tener un cubrimiento óptimo de nuestra cartera de crédito. Los indicadores de mora son comparables con periodos pre-pandemia, con el 2,1% de la cartera bruta con mora superior a 90 días. Nuestro desafío para 2025 es mantener este comportamiento en el tiempo.

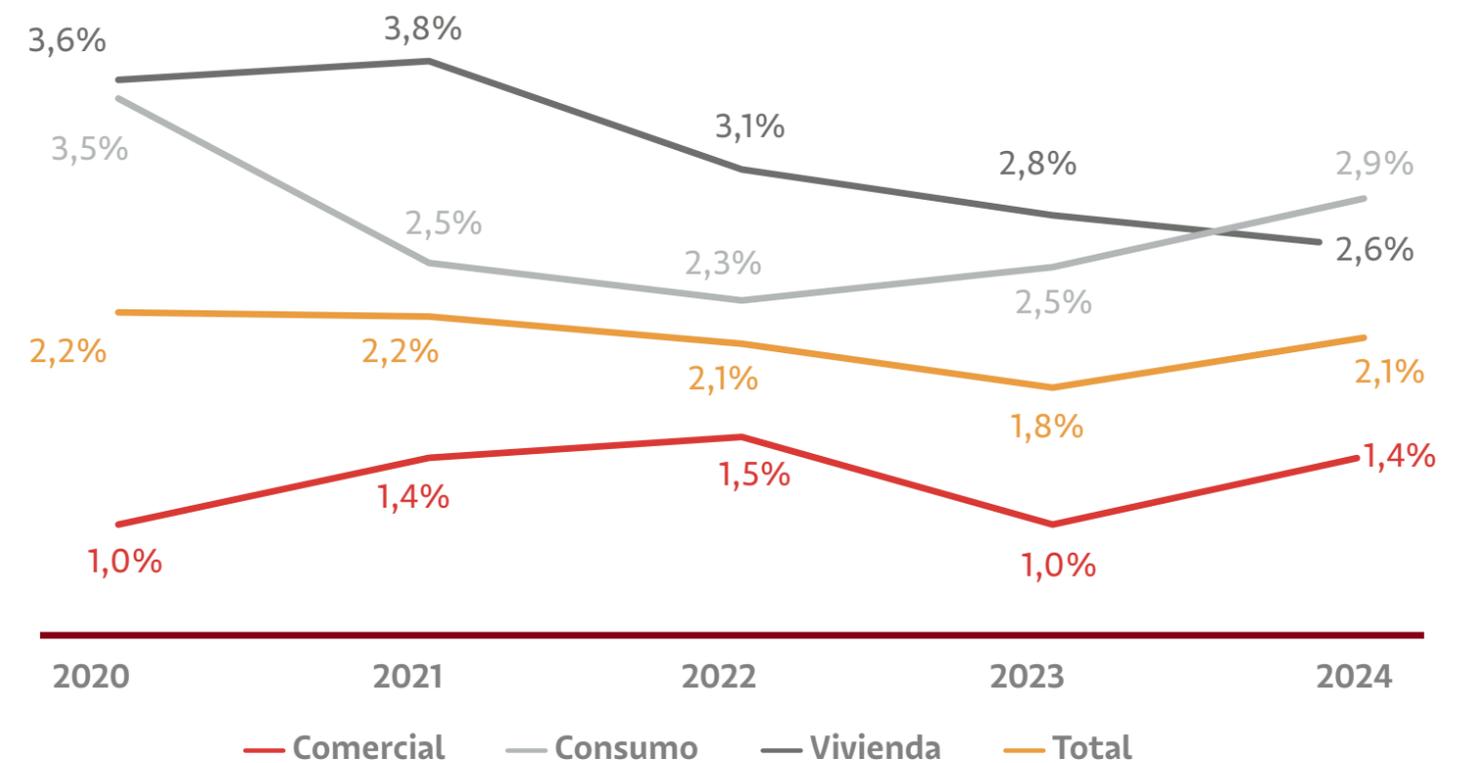




La operación en Centroamérica logró una utilidad de USD 86 millones. + 6% frente al 2023.



Comportamiento de la calidad de cartera en Centroamérica



El gasto operacional presentó un incremento de 8%, en línea con las expectativas y a pesar de los retos planteados por la revaluación del colón frente al dólar (3%), logramos una utilidad de nuestra operación en Centroamérica de USD 86 millones, lo que representa un aumento cercano al 6% frente a 2023.



Somos un banco referente en Centroamérica

Gracias a nuestra posición estratégica y el esfuerzo que hacemos por llevar a miles de hogares y empresas soluciones para sus productos financieros, nos hemos convertido en un referente en Centroamérica. Nuestro avance en los productos digitales en la región nos llevó a tener un resultado estable de la participación de mercado, en especial de cartera, llegando en El Salvador a 14,2%, Honduras 7,6% y Costa Rica 6,7%. Destacamos el **aumento en la participación de la cartera vivienda, donde El Salvador aumentó 103 puntos básicos y se ubicó en 16,7%.**

Para los depósitos, nuestro objetivo es brindar las mejores opciones para nuestros clientes y posicionarnos como su banco principal.

Es así como en El Salvador la participación se mantuvo en un 13,6%, en Honduras alcanzamos el 6,8% y en Costa Rica nuestra participación, excluyendo fondeo institucional, fue de 5,6%.

Reafirmamos nuestra posición como líder en servicio al cliente, logrando resultados destacados en Net Promoter Score (NPS), que reflejan nuestro compromiso con la excelencia y el cuidado de nuestros clientes. En el Segmento Empresarial, alcanzamos un NPS de 82 en Costa Rica y 61,8 en El Salvador, mientras que en Honduras y Panamá obtuvimos 77,8 y 71,3, respectivamente, con lo que ocupamos la segunda posición en estos mercados. En el Segmento de Personas, lideramos en Costa Rica con un NPS de

**1,8 millones de clientes en Centroamérica,
8,9% más que el año anterior.**

65,4, mientras que en Honduras, El Salvador y Panamá logramos 70,8, 58 y 59,4, respectivamente.

A lo largo del año, priorizamos el análisis del Retorno de la Experiencia (ROX) y el NPS para identificar oportunidades clave y generar acciones estratégicas que impactan tanto la fidelización como los ingresos. Además, avanzamos en la implementación de mesas de Voz del Cliente (VOC), integrando modelos de lenguaje

grande (LLM) para optimizar la experiencia a través de inteligencia artificial.

En los próximos años continuaremos trabajando con determinación en iniciativas diferenciadoras, generando experiencias memorables, comunicaciones más relevantes y efectivas, garantizando relaciones más sólidas y sostenibles con nuestros clientes, y superando sus expectativas en un entorno competitivo y en constante evolución.



Transformación digital en nuestras operaciones de Centroamérica

72%

de clientes digitales en nuestras filiales en Centroamérica.

Seguimos avanzando en nuestra transformación digital y enfocándonos en fortalecer nuestra oferta en productos digitales para nuestra Banca de Personas en Centroamérica. Este año, para nuestra Banca Personas colocamos más del 50% de nuestros productos digitalmente e **incrementamos en 16% la cantidad de productos digitales vendidos frente a 2023**. Esto nos permitió crecer en 63% en apertura de cuentas móviles digital; USD 24 millones en desembolsos de créditos digitales, y una apertura de 44% de seguros digitales. Así respondemos a las demandas del mercado y nos posicionamos en la región como un banco digital.

La preferencia y uso de nuestros canales digitales aumentó: 41% en la App y el 72% de nuestros clientes se consideraron digitales. Gracias a esta transformación y la adopción digital con nuestros clientes y la fuerza comercial, logramos aumentar en 16% la productividad de nuestra fuerza comercial.

Respecto a nuestra Banca Empresarial, con el fin de ofrecer una experiencia amigable, sencilla y confiable, fortalecimos los servicios de información con nuestros clientes para mejorar la eficiencia operativa, optimizar la administración de la tesorería y facilitar la interacción con el Banco a través de la Banca en Línea, que es nuestro canal transaccional principal. Esto contribuyó a un crecimiento de 11% en los montos transados en este segmento durante 2024, que llegó a un saldo de USD 48 billones.

Además, en línea con nuestro compromiso con la construcción de experiencias memorables, hemos habilitado alternativas para que nuestros clientes compartan sus sugerencias, permitiéndonos evolucionar constantemente en función de sus necesidades.



El Salvador

En El Salvador somos líderes en brindar la mayor oferta de productos digitales que representaron en 2024 el 62,23% de las ventas de Banca Personas. Esto conllevó a que el 82% de los clientes fueran usuarios activos digitales de nuestros canales.

Además, trabajamos en iniciativas de transformación digital e inclusión financiera, por lo que desarrollamos la primera **Hackathon Universitaria**, un evento sin precedentes a nivel nacional, donde estudiantes de más de 10 universidades, en conjunto con el equipo de Davivienda y utilizando la App DaviPlata, co-creamos y generamos ofertas de valor para jóvenes, que serán implementadas en 2025 con el objetivo de crear ecosistemas digitales universitarios.



Costa Rica

En Costa Rica alcanzamos más de 38% de nuestra colocación de productos por medio de canales digitales. Además, implementamos la integración con Garmin Pay, la habilitación de firma digital para ingreso a banca en línea, la visualización de datos de tarjetas de crédito de forma segura, y la creación de flujos para solicitar tarjetas digitales, lo que mejoró significativamente la experiencia de nuestros usuarios. Para los clientes de la Banca Empresas, desarrollamos una oferta a través de la banca en línea para realizar desembolsos online, de forma autogestionada y utilizando su línea de crédito sin documentos, ni solicitudes adicionales. **Los desembolsos digitales crecieron 227% con respecto al año anterior**, y alcanzaron un monto de USD 177 millones. En 2024 tuvimos un total de 75% en clientes digitales, lo que representa un 30% de la cartera de clientes.



Honduras

En Honduras lanzamos los productos digitales de depósito a plazo y compra de cartera con tarjeta de crédito, que permitieron tener una mayor oferta digital en el mercado y alcanzar un promedio relevante en el porcentaje de ventas digitales de Banca de Personas (34,9%) de forma acumulada país. Por otro lado, al cierre de 2024, el 50% de nuestros clientes fueron digitales y pudieron utilizar el acceso instantáneo a sus cuentas, los servicios de pago rápidos y tuvieron la posibilidad de gestionar sus finanzas desde cualquier lugar. También generamos estrategias disruptivas en el campo de la facilidad transaccional, que nos convirtieron en la única institución financiera del país en ofrecer transacciones ACH sin costo.



Panamá

En Panamá logramos avances significativos en la transformación digital e innovación del Banco, consolidando nuestra estrategia para potenciar la innovación, eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente. Hoy los clientes colombianos tienen la posibilidad de tener una cuenta 100% digital en Panamá desde la App de Colombia con la Cuenta de Ahorro Internacional. Para 2024, el 70% de las ventas de productos de la Banca Personas se realizaron a través de nuestros canales digitales, lo que refleja la preferencia creciente de nuestros clientes por los productos digitales.



Lanzamiento de nuevos productos

Durante 2024 seguimos comprometidos con llevar productos sencillos, confiables y amigables a nuestros clientes en Centroamérica, para brindarles las mejores experiencias.

En el segmento Banca Personas en El Salvador, lanzamos el producto **Adelanto de Salario** 100% digital a través de DaviPlata y el **Crédito de Vehículo** con prenda para que nuestros clientes adquieran vehículo. En Costa Rica lanzamos la **cuenta sin saldo mínimo**, lo que impulsó la apertura masiva de este producto, junto con los productos de Dabuenavida y Depósitos a plazo desde la App. En Honduras transformamos un producto, como el **Depósito a Plazo**, considerado como tradicionalmente presencial por el público, en una operación **100% digital, ágil y rápida**.

En el segmento Banca Empresas implementamos el servicio de **Host to Host regional**, lo que nos convirtió en **el único Banco de la región que integra a Colombia con Centroamérica para realizar pagos y transferencias**, haciendo uso del estándar internacional ISO-20022 para contribuir cada vez más en los procesos de tesorería de nuestros clientes. En Honduras lanzamos la nueva plataforma de pagos interoperables **“Pago QR Comercios Davivienda”**, y logramos afiliar a más de 300 pequeños comercios que podrán disfrutar de las facilidades al recibir sus recaudos. Para El Salvador se creó el **Cash Control**, un servicio diseñado para optimizar el recaudo en efectivo, que permite la conciliación automatizada y brinda a nuestros clientes mayor control, eficiencia y trazabilidad en sus operaciones financieras.



Estamos comprometidos con brindar nuevos productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes en Centroamérica.



Hechos destacados

Davivienda El Salvador:

Nos enfocamos en productos de ahorro para los clientes especiales con la cuenta **Megahorro Premium**, que permite dar tasas preferenciales y una oferta diferenciada a clientes de alto valor. Fuimos reconocidos por segundo año consecutivo como el Banco más seguro de El Salvador por Gobl Finance, quien destacó nuestro compromiso con los sueños y proyectos de los clientes.

Davivienda Honduras:

Lanzamos la **nueva Banca Premium**, con una estructura de personal dedicada y beneficios enfocados a este segmento, ofreciendo una experiencia de servicio diferenciada en la Banca Nacional. La revista Summa nos reconoció como una de las Empresas con Mejor Reputación Corporativa del 2024 y como Líder en Transformación Digital 2024 en la región. Adicionalmente el EMAT nos posicionó como una de las 5 mejores empresas del sector financiero para trabajar en el país.

Davivienda Costa Rica:

Lanzamos el producto de financiamiento de créditos hipotecarios para costarricenses no residentes y nos enfocamos en crear una oferta en colones diferenciada en el mercado. El desarrollo de programas de formación como el “Trampolín Comercial” y el “Diplomado Pyme” que contó con la participación de más de 250 empresarios en el año, consolidó nuestro compromiso con el desarrollo y fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas en el país. En Davivienda Costa Rica recibimos el premio al mejor banco en servicio al cliente por parte del estudio de CID Gallup. Igualmente, alcanzamos el cuarto lugar en el ranking de reputación de Merco, que es el estándar a nivel mundial.

Davivienda Panamá:

Implementamos el **soft token** como mecanismo para la aprobación de transacciones monetarias. En cuanto a transformación digital, Fintech Américas nos otorgó el premio plata en la categoría de transformación digital como la más completa oferta de productos digitales en Panamá.



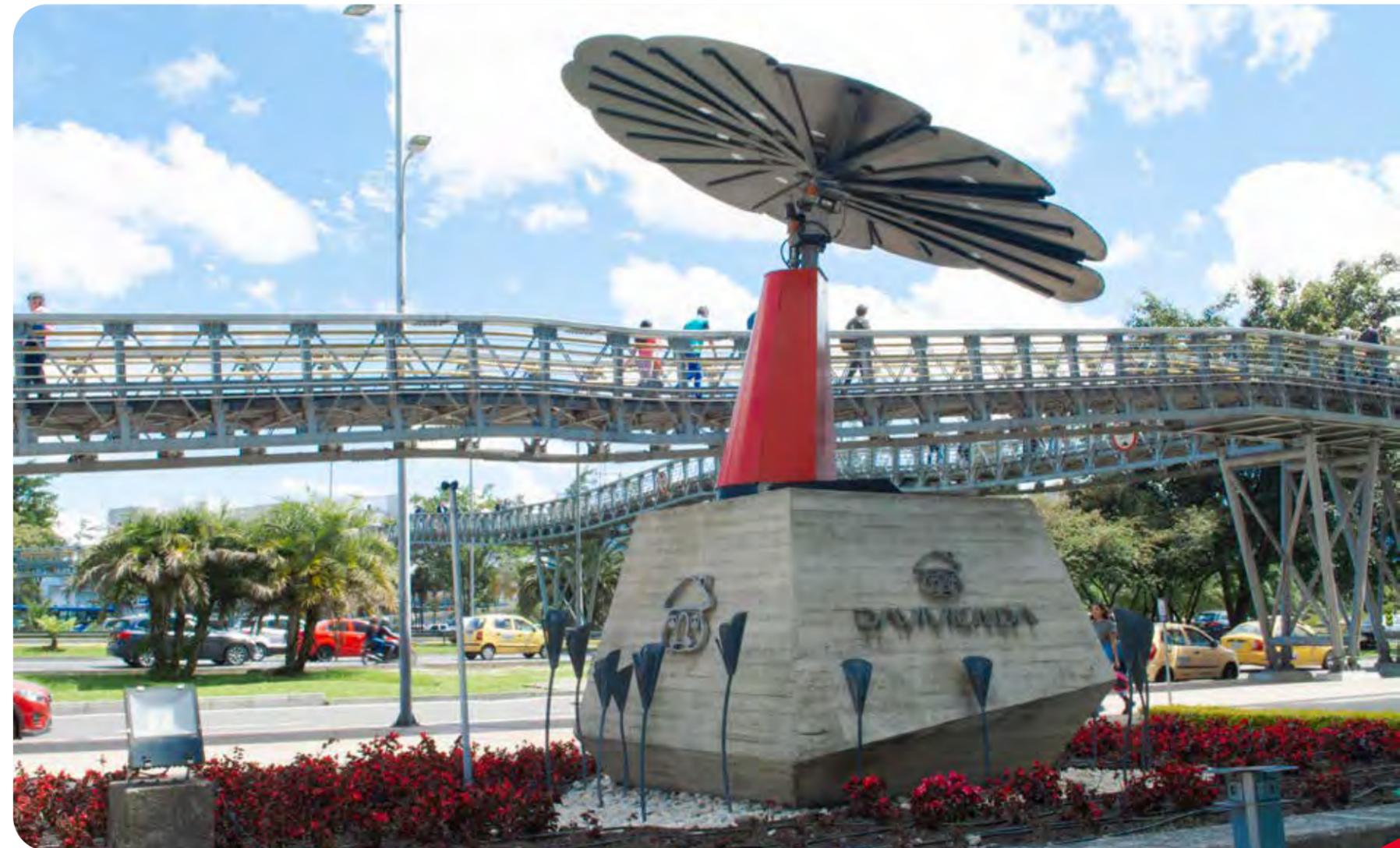


Corporación Financiera Davivienda

La Corporación Financiera Davivienda S.A. es un establecimiento de crédito, filial del Banco Davivienda y constituida en 2019, que se enfoca en impulsar el desarrollo económico del país o de la región en la que se encuentre, mediante la promoción y el apoyo a empresas del sector real que presenten un alto potencial de crecimiento sostenible a largo plazo y contribuyan al desarrollo de la estrategia del Banco a largo plazo. La Corporación busca no solo generar nuevos negocios para la Compañía, sino también **contribuir a la creación de empleo y al fortalecimiento del desarrollo sostenible de las empresas**, para lograr resultados exitosos tanto para los clientes como para los accionistas.



En el sistema financiero colombiano operaban 6 corporaciones financieras a septiembre de 2024, que sumaban activos por COP 31,6 billones, un patrimonio que rondaba los COP 16,2 billones, los cuales presentaron un crecimiento con respecto al año anterior de 8% y 7% respectivamente, la Corporación cuenta actualmente con una participación de mercado de 1,3% en activos y 2,5% del patrimonio.





En 2024, la Corporación Financiera Davivienda cumplió 5 años de operación en el mercado, durante los cuales ha apoyado el desarrollo del ecosistema de emprendimiento colombiano a través de sus estrategias de inversión en emprendimientos o, de manera indirecta, a través de fondos de inversión.

Uno de los principales hitos de este año en la Corporación fue **la adquisición de la compañía E-payco**, una plataforma colombiana de pagos electrónicos con una amplia oferta de productos para los comercios, que permitirá apalancar nuestra estrategia de crecimiento y oferta de valor.

La Corporación continuó durante este año con su estrategia de inversión. A cierre de 2024, el portafolio de inversiones se compuso de un portafolio en 72% en compañías nacionales y en 28% en compañías extranjeras. El crecimiento en inversiones fue apalancado por capital de sus accionistas y cerró el año con un patrimonio de COP 378 mil millones. Respecto al resultado, la Corporación cerró el año con una utilidad negativa de COP -48 mil millones, explicado principalmente por la participación en compañías en etapas tempranas que se encuentran en proceso de crecimiento para llegar a su punto de equilibrio.

A cierre de 2024, la Corporación contaba con 14 empleados, de los cuales 6 son hombres y 8 son mujeres.

La Corporación ha diversificado sus inversiones durante estos cinco años, con compañías en diferentes mercados y etapas de crecimiento. A cierre de 2024, contaba con un portafolio compuesto por 18 compañías y 7 fondos de inversión. En cuanto a la ciclicidad del negocio, durante periodos de recesión económica se podría experimentar disminución en los ingresos, dado su impacto en el resultado de sus inversiones. No obstante, en los periodos de auge económico, la demanda de recursos puede aumentar significativamente, permitiendo a la Corporación obtener beneficios.

Para 2025 la Corporación continuará con su estrategia, identificando y generando oportunidades de inversión que potencien la estrategia del Banco en el largo plazo.



del portafolio de inversiones está en empresas locales.