

DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON EL BIENESTAR FINANCIERO

GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A

DECLARACIÓN DE COMPROMISO CON EL BIENESTAR FINANCIERO

1. DECLARACIÓN CORPORATIVA

En Grupo Aval entendemos que el bienestar financiero constituye un factor esencial para el desarrollo sostenible de las personas, los hogares, las empresas y la sociedad. Como uno de los principales conglomerados empresariales y financieros de Colombia, reconocemos la capacidad transformadora del sistema financiero para ampliar oportunidades, fortalecer la resiliencia económica, promover la inclusión y contribuir a la prosperidad colectiva.

Nuestra visión de bienestar financiero parte de la convicción de que el acceso a productos y servicios financieros debe generar resultados positivos para las personas y las organizaciones, fortaleciendo sus capacidades para atender adecuadamente sus necesidades y compromisos financieros presentes, mantener estabilidad y resiliencia frente a situaciones adversas, avanzar hacia el logro de sus objetivos futuros y tomar decisiones financieras con confianza y autonomía.

Esta visión, alineada con referentes internacionales, reconoce el bienestar financiero como una condición dinámica que evoluciona a lo largo de la vida y está determinada por factores como el acceso a servicios financieros adecuados, la educación financiera, la capacidad de planificación y las condiciones del entorno. Asimismo, destaca la estabilidad financiera, la resiliencia, la planificación de largo plazo y la toma de decisiones informadas como elementos fundamentales para el desarrollo y la calidad de vida.

En coherencia con nuestra Política Corporativa ESG, promovemos un enfoque de bienestar financiero que integra progresivamente criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en las operaciones, reconociendo que la salud financiera de las personas, las organizaciones y demás grupos de interés constituye un habilitador para la creación de valor sostenible y el fortalecimiento de economías más inclusivas, resilientes y competitivas. Este compromiso es liderado y supervisado por el máximo órgano de gobierno de Grupo Aval, y debe estar integrado en toda la organización, promoviendo la rendición de cuentas y la implementación consistente de estos principios en todas las actividades y relaciones del Grupo.

Esta declaración complementa y se alinea con nuestra Política Corporativa ESG, que define los principios y lineamientos para la gestión de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en todo el Grupo.

2. ALCANCE

La presente declaración aplica a Grupo Aval y constituye un marco de referencia para nuestras entidades, incluyendo aquellas que desarrollan actividades de banca, financiamiento, inversión, administración fiduciaria, gestión pensional y otros servicios financieros.

Su implementación considera las particularidades de cada entidad, su modelo de negocio, segmentos de clientes, contexto operativo y prioridades estratégicas.

Esta Declaración no sustituye políticas, procedimientos o lineamientos específicos de nuestras entidades. Por el contrario, sirve como una orientación común que favorece la articulación de esfuerzos y la adopción de prácticas alineadas con la visión corporativa de bienestar financiero.

3. COMPROMISOS ESTRATÉGICOS

3.1 Promover la inclusión financiera

Contribuimos al fortalecimiento de la inclusión financiera mediante el desarrollo, la innovación y la promoción de soluciones que facilitan el acceso, uso y aprovechamiento de productos y servicios financieros de calidad.

Para ello, adaptamos y ampliamos nuestra oferta con base en el conocimiento de las necesidades, expectativas y características de nuestros clientes y demás grupos de interés, reconociendo la diversidad de contextos, condiciones socioeconómicas y etapas de vida.

En este sentido, nuestra oferta incluye segmentos históricamente subatendidos y poblaciones que enfrentan barreras de acceso, contribuyendo al fortalecimiento del tejido empresarial, la generación de empleo y el desarrollo económico y social. La definición de estos segmentos y poblaciones se encuentra alineada con lo establecido en el Protocolo Social de Asobancaria, dirigido a entidades bancarias y financieras, que reconoce, en el contexto socioeconómico y normativo de Colombia, como poblaciones priorizadas a: mujeres, personas LGBTQ+, personas con discapacidad, grupos étnicos, población rural, personas mayores, jóvenes, personas vinculadas al proceso de construcción de paz y población migrante.

3.2 Impulsar soluciones financieras responsables y modelos de atención inclusivos

Promovemos el desarrollo y la oferta de soluciones financieras que responden a las necesidades, capacidades y expectativas de nuestros clientes y demás grupos de interés, incorporando criterios de accesibilidad, claridad, pertinencia y sostenibilidad.

Asimismo, en línea con nuestra Política Corporativa de Diversidad e Inclusión y aquellas adoptadas por nuestras entidades, impulsamos que estas soluciones se ofrezcan mediante canales, mecanismos de atención y modelos de prestación adaptados a las características, preferencias y condiciones de los diferentes segmentos de la población, favoreciendo experiencias accesibles, oportunas e inclusivas que contribuyen a reducir las barreras para el acceso y el uso efectivo de los servicios financieros.

3.3 Impulsar la educación financiera

Reconocemos que la educación financiera constituye un habilitador clave del bienestar financiero. Por ello, promovemos iniciativas que contribuyen al fortalecimiento de conocimientos, habilidades, comportamientos y niveles de confianza necesarios para que las personas, organizaciones, poblaciones vulnerables y demás grupos de interés puedan tomar decisiones informadas sobre el uso de productos y servicios financieros y alcanzar sus objetivos financieros de manera responsable.

3.4 Promover decisiones financieras y prácticas de financiamiento responsables

Promovemos prácticas responsables que contribuyen a prevenir el sobreendeudamiento, procurando que nuestros productos y servicios financieros se ofrezcan con información clara, suficiente y oportuna, y que su diseño y comercialización consideren las necesidades, circunstancias y capacidad financiera de los clientes. Asimismo, fomentamos decisiones de financiamiento responsables que favorecen una gestión equilibrada de las obligaciones financieras y fortalecen la resiliencia económica de las personas y organizaciones.

3.5 Fortalecer la protección del consumidor financiero

Promovemos relaciones basadas en la transparencia, la equidad, el respeto y el trato justo hacia los consumidores financieros, incluyendo la atención a personas y poblaciones que enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad. Para ello, impulsamos una comunicación clara, suficiente y oportuna sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios financieros, favoreciendo la toma de decisiones informadas.

Asimismo, promovemos mecanismos accesibles, oportunos y efectivos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como las líneas éticas de Grupo Aval y de nuestras entidades, el canal de quejas de consumidor financiero, entre otros, procurando responder a las necesidades de los diferentes segmentos de la población y eliminar barreras para su utilización. Reconocemos la retroalimentación de nuestros clientes como una oportunidad para fortalecer la protección de sus derechos, mejorar nuestros productos y servicios y optimizar continuamente su experiencia.

3.6 Fortalecer las capacidades para una atención responsable e inclusiva

Promovemos una cultura de servicio basada en la ética, el trato justo, el respeto y la empatía, fortaleciendo las capacidades de nuestros colaboradores para brindar una atención responsable e inclusiva que responda a las necesidades de los diferentes segmentos de la población, especialmente de quienes enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad, y contribuya a la toma de decisiones financieras informadas y a la construcción de relaciones de confianza de largo plazo.

De igual forma, este compromiso se enmarca en nuestra Política Corporativa de Diversidad e Inclusión, en la cual se establecen los principios y lineamientos generales que complementan nuestros códigos de ética y aseguran una cultura organizacional diversa, incluyente y respetuosa.

3.7 Impulsar alianzas para fortalecer el ecosistema de inclusión financiera

Reconocemos que la inclusión financiera requiere la articulación de esfuerzos entre múltiples actores. Por ello, promovemos la colaboración con entidades públicas, organismos reguladores, organizaciones multilaterales, instituciones académicas, gremios y demás actores relevantes para contribuir al fortalecimiento del ecosistema financiero, ampliar el alcance de las soluciones de inclusión financiera, promover el intercambio de conocimiento y buenas prácticas, y apoyar el desarrollo de marcos, estándares e iniciativas que favorezcan un sistema financiero más inclusivo, responsable y sostenible.

3.8 Potenciar el bienestar financiero mediante iniciativas sociales

Desarrollamos programas e iniciativas de carácter social que complementan nuestros servicios financieros y no financieros y contribuyen a fortalecer el bienestar financiero de las personas, las organizaciones y las comunidades, especialmente de aquellas que enfrentan mayores barreras de acceso o condiciones de vulnerabilidad. A través de estos programas, promovemos a educación financiera sin costo, así como a herramientas, contenidos y espacios de orientación que contribuyan al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y capacidades necesarios para la toma de decisiones financieras responsables.

De esta manera, ampliamos el alcance y el impacto de nuestras acciones de inclusión, educación, protección y responsabilidad financiera, articulando iniciativas propias y alianzas con otros actores que contribuyen a generar capacidades, fortalecer la resiliencia económica y favorecer el bienestar financiero de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general.

4. ENFOQUE DE IMPLEMENTACIÓN

Grupo Aval y nuestras entidades se alinean con esta declaración por medio del desarrollo de políticas, estrategias, metodologías, procedimientos, herramientas específicas, considerando su apetito de riesgo, la naturaleza de sus productos y servicios, las expectativas regulatorias, los compromisos corporativos y sectoriales, la evolución de los estándares internacionales y las prioridades estratégicas.

5. ALINEACIÓN CON MARCOS NACIONALES E INTERNACIONALES

De manera voluntaria, para fortalecer la coherencia de nuestras estrategias y la comparabilidad de nuestro desempeño a nivel local y global, adoptamos los marcos y principios internacionales como: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, Principios de Banca Responsable (UNEP FI), Principios de Inversión Responsable (PRI), Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accountability Standards Board (SASB), ente otros, así como las mejores prácticas de la industria financiera y las iniciativas orientadas a fortalecer la inclusión y el bienestar financiero.

Nuestra aspiración es mantener una visión alineada con las tendencias globales más relevantes, asegurando al mismo tiempo una implementación contextualizada a la realidad colombiana y a las necesidades de nuestros grupos de interés.