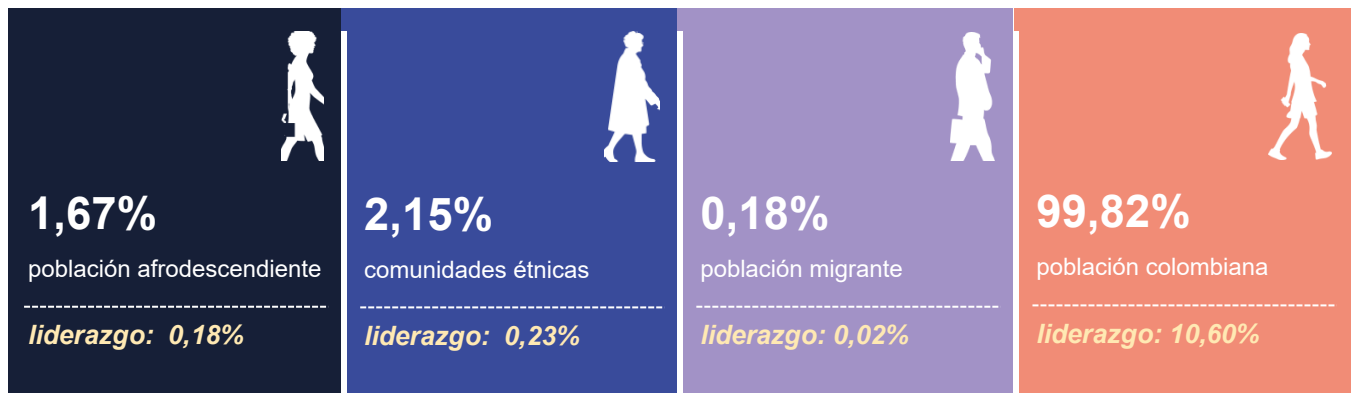


El presente documento contiene información complementaria y detallada al Informe de Gestión y Sostenibilidad 2025, preparada con el objetivo de enriquecer, expandir y profundizar en los aspectos clave de la gestión del talento humano, la salud y seguridad en el trabajo, la inclusión financiera y la relación con nuestros clientes, a la par de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de Grupo Aval ante sus grupos de interés. Cada sección diferencia, de manera precisa, cuándo los datos corresponden únicamente a Grupo Aval holding y cuándo se integran sus principales entidades (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas, Corficolombiana y Porvenir). Frente al ciclo anterior, este Anexo amplía su alcance con dos capítulos: inclusión financiera y relación con clientes.

1. Somos el aval de nuestro talento

1.1 Diversidad en nuestros colaboradores

Grupo Aval da seguimiento a la representatividad de cuatro poblaciones dentro de su fuerza laboral: afrodescendiente, comunidades étnicas, migrante y colombiana. Grupo Aval fortalece de forma continua esta representación a través de sus procesos de vinculación y de las alianzas que sostiene con organizaciones especializadas en inclusión laboral.

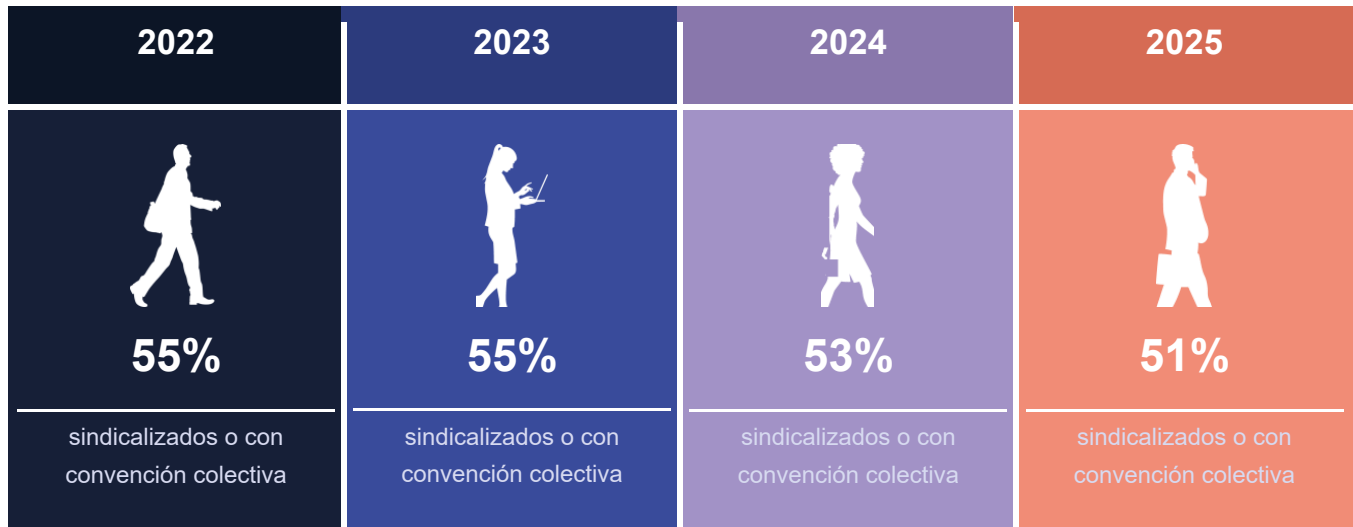


**Colaboradores con contrato directo Grupo Aval y entidades.*

1.2 Libertad de asociación y negociación colectiva

Grupo Aval promueve un entorno donde la libre asociación es respetada y valorada. En Grupo Aval Holding no existen sindicatos ni convenciones colectivas; sin embargo, las entidades Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas sí cuentan con organizaciones sindicales y convenciones colectivas para sus colaboradores con contrato directo. Corficolombiana y Porvenir no tienen sindicatos ni convenciones.

1.2.1 Evolución 2022 – 2025



Nuestras entidades mantienen un diálogo constante con las organizaciones sindicales, promoviendo espacios de comunicación que fortalecen el bienestar de los colaboradores y la sostenibilidad del negocio, en línea con los compromisos de la Política Corporativa de Derechos Humanos en materia de libre asociación y negociación colectiva.

1.3 Formación y capacitación

Impulsar el aprendizaje permanente es una decisión estratégica que fortalece la capacidad de adaptación, innovación y generación de valor a largo plazo de Grupo Aval. El conocimiento no solo potencia el desempeño individual: eleva la competitividad y la sostenibilidad de toda la organización.



Estas cifras reflejan la convicción de que el conocimiento no solo potencia el desempeño individual, sino que eleva la competitividad y la sostenibilidad de toda la organización. El programa Lineamientos Aval mantiene además la formación normativa obligatoria (código de ética y conducta, SG-SST, prevención de lavado de activos, gestión de riesgos, entre otros), con 100% de cumplimiento entre los colaboradores.

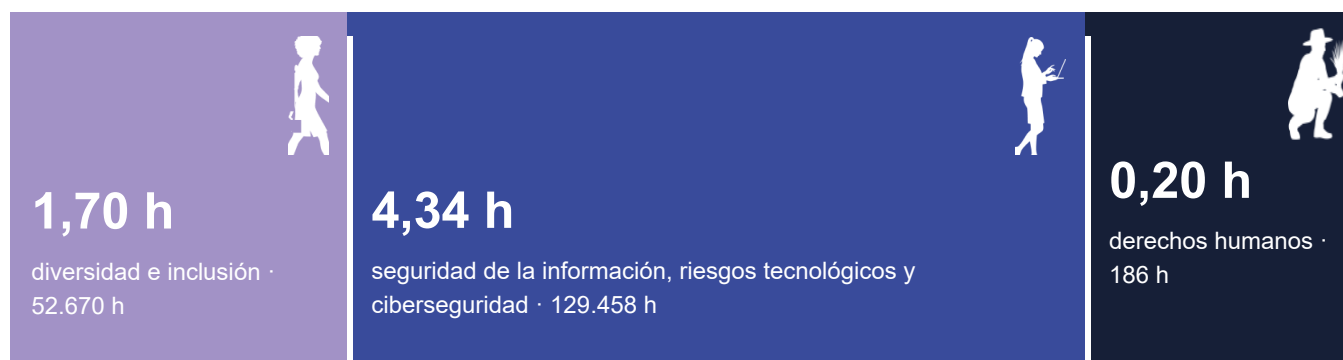
1.3.1 Quiénes se forman — horas promedio por colaborador



*Colaboradores con contrato directo Grupo Aval y entidades.

1.3.2 En qué se forman — horas promedio por tema

Unas de las temáticas priorizadas en formación durante 2025 e inicios del 2026 fueron diversidad e inclusión, seguridad de la información, riesgos tecnológicos y ciberseguridad, y derechos humanos:



*Colaboradores con contrato directo Grupo Aval y entidades.

1.3.3 Formación ambiental y en transición climática

En Grupo Aval hemos estructurado un proceso integral de capacitación que inicia desde la inducción de los nuevos colaboradores. En esta etapa, reciben formación en temas ambientales y sociales, incluido el cambio climático, así como en la alineación estratégica con estándares y marcos nacionales e internacionales relacionados con el desarrollo sostenible.

Para fortalecer las capacidades de nuestros equipos en el marco del cumplimiento de la Circular Externa 015 de 2025 de la SFC, realizamos dos sesiones de capacitación lideradas por UNEP FI, en las que participaron 69 colaboradores de los equipos de Riesgos y Sostenibilidad de Grupo Aval y de sus principales entidades (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco AV Villas, Corficolombiana, Porvenir y Aval Fiduciaria), enfocadas en la gestión de riesgos ambientales y climáticos aplicables al sector financiero.



Sesión 1 del taller “Impactos del cambio climático en los riesgos financieros de un banco”, dictado por UNEP FI a los equipos de Riesgos y Sostenibilidad de Grupo Aval y sus entidades.

Adicional, en los Comités de Sostenibilidad liderados por Grupo Aval, con participación de los líderes de sostenibilidad de las principales entidades, se hace seguimiento a los avances en la implementación de las acciones climáticas y se promueven espacios de intercambio de conocimiento con invitados externos que comparten experiencias, buenas prácticas y tendencias ASG, incluyendo la gestión del cambio climático.

1.4 Programas de desarrollo de colaboradores

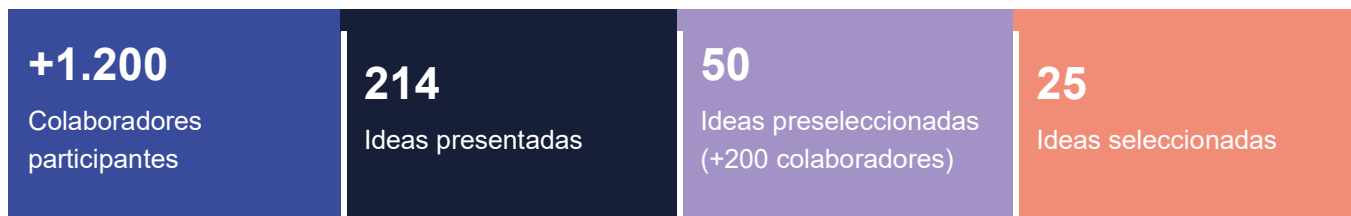
En Grupo Aval concebimos el aprendizaje como un proceso permanente que conecta el crecimiento individual de cada colaborador con la ejecución de nuestra estrategia corporativa. Por eso, en 2025 fortalecimos la gobernanza del talento con la creación del Comité de Talento Corporativo, un espacio de conversación encabezado por la Presidencia de Grupo Aval junto con los presidentes de nuestras principales entidades y

los líderes de Talento Humano, que se reúne periódicamente para analizar buenas prácticas, definir sinergias y alinear la agenda de formación, clima organizacional, beneficios y retención de talento en todo el Grupo.

1.4.1 Redes de aprendizaje, movilidad interna y liderazgo

Uno de los resultados más tangibles de este Comité fue la creación del Job Site corporativo Talento AVAL, una plataforma que facilita la movilidad interna entre nuestras entidades: allí nuestros colaboradores pueden visualizar y postularse a vacantes disponibles en otras compañías del Grupo, lo que amplía su experiencia, fortalece su desarrollo profesional y consolida una red de aprendizaje y oportunidades que trasciende los límites de cada entidad. Esta lógica de aprendizaje colaborativo entre pares se replica también al interior de nuestras compañías: en Corficolombiana, el programa Red Compañeros de Ruta conecta a colaboradores con mayor experiencia con quienes se están integrando a la organización, facilitando la transferencia de conocimiento, mientras que la red Embajadores del Progreso reúne a un grupo de colaboradores voluntarios que impulsan la agenda de diversidad, equidad e inclusión desde cada área del negocio.

La colaboración y el intercambio de conocimiento no solo fortalecen el aprendizaje entre colaboradores, sino que también impulsan la innovación dentro de nuestra organización. Bajo esta premisa, en 2026 lanzamos Ideas Aval, una iniciativa corporativa que busca aprovechar el conocimiento colectivo de nuestros equipos para identificar oportunidades de mejora, desarrollar soluciones innovadoras y fortalecer la generación de valor en nuestras entidades. A través de esta plataforma, los colaboradores pueden compartir iniciativas, intercambiar experiencias y construir soluciones de manera colaborativa, fortaleciendo la cultura de innovación y aprovechando el conocimiento acumulado en las diferentes compañías del Grupo. Este ejercicio no solo facilita la identificación de oportunidades de mejora, sino que también fomenta competencias asociadas al pensamiento creativo, la resolución de problemas, el trabajo transversal y la orientación a resultados.



Más allá de los resultados obtenidos, Ideas Aval se ha consolidado como un espacio para que los colaboradores transformen su conocimiento y experiencia en soluciones concretas para el negocio, fortaleciendo una red de innovación, aprendizaje continuo y participación en la evolución de Grupo Aval. El desarrollo de estas capacidades se complementa con programas de mentoría, coaching y fortalecimiento del liderazgo, orientados a preparar a nuestros equipos para afrontar los retos de un entorno financiero cada vez más dinámico y digital.

A nivel de Grupo Aval Holding desarrollamos, en alianza con nuestra caja de compensación, un programa de fortalecimiento de habilidades de liderazgo enfocado en liderazgo digital, implementación de estrategia, sostenibilidad, negociación y toma de decisiones. Durante 2025 invertimos cerca de 800 horas en este proceso, con una participación del 63% de los colaboradores que ocupan posiciones de gerencia media y

gerencia junior. Esta misma filosofía se despliega en nuestras entidades a través de sus universidades corporativas, que ofrecen rutas de aprendizaje y espacios de mentoría adaptados a cada negocio.

 Banco de Bogotá	Banco de Bogotá - La U Banboger Academia para todas las líneas del negocio: banca y regulación, datos y analítica, liderazgo, agilidad, sostenibilidad, comercial, digital, tecnología, experiencia y power skills.
 Banco de Occidente	Banco de Occidente - La U Más de 100 cursos propios y 600 en academia abierta para colaboradores y sus familias; academia de líderes y programa de mentores; más de 21.000 capacitaciones realizadas en 2025.
 porvenir	Porvenir - Universidad para todos Abierta a colaboradores, familiares, clientes y proveedores; cinco rutas de aprendizaje: asesoría comercial, escuela digital, evolución operativa, asesoría pensional y escuela de liderazgo.
 corfi colombiana	Corficolombiana - Universidad Corporativa Corfi Cuatro facultades: liderazgo, finanzas, administración de negocios, innovación y transformación digital, con homologación de créditos de posgrado. En 2025 capacitó a 413 colaboradores propios y a 627 colaboradores de empresas del portafolio.

Adicional, materia de liderazgo, Corficolombiana desarrolló durante 2025 su Escuela de Liderazgo, a través de la cual 34 líderes tácticos participaron en programas de coaching especializado y 50 empleados cursaron los programas *Liderazgo y estrategia*, y *liderazgo estratégico: de la visión a la transformación en la era de la IA*, en alianza con EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey. De manera complementaria, la compañía impulsó la transición digital de su talento a través de su Escuela Digital, desarrollada con la Universidad del Rosario, en la que 44 colaboradores fortalecieron sus capacidades en transformación e innovación digital.

1.4.2 Transición al retiro

En Grupo Aval entendemos que el desarrollo de nuestros colaboradores es un proceso que acompaña las distintas etapas de su vida profesional. Por ello, promovemos espacios de preparación para la jubilación orientados a brindar herramientas que faciliten la toma de decisiones y fortalezcan el bienestar personal, financiero y familiar en esta nueva etapa.

Durante 2025 realizamos jornadas informativas sobre los principales cambios introducidos por la reforma pensional en Colombia, con el fin de que nuestros colaboradores comprendieran sus implicaciones y contaran con información clara para planificar su futuro con mayor seguridad y confianza. Este acompañamiento se

complementa con iniciativas desarrolladas por nuestras entidades. En Corficolombiana, por ejemplo, se llevaron a cabo los talleres Planificación financiera y Jubilación activa, dirigidos a colaboradores próximos al retiro y enfocados en fortalecer su preparación financiera, emocional y personal. Por su parte, Porvenir pone a disposición herramientas de educación y bienestar financiero que apoyan la toma de decisiones relacionadas con ahorro, cesantías y planeación pensional, promoviendo una mayor resiliencia financiera y una mejor preparación para las diferentes etapas del ciclo de vida.

1.4.3 ADN Aval

La consolidación de una organización compuesta por múltiples entidades requiere construir una cultura común que trascienda las fronteras de cada compañía. Para responder a este reto, Grupo Aval ha venido fortaleciendo el ADN Aval, una iniciativa orientada a promover los principios, comportamientos y valores que compartimos como Grupo y que guían nuestra forma de trabajar, liderar, innovar y relacionarnos con nuestros grupos de interés.

ADN Aval busca generar sentido de pertenencia y una comprensión compartida de nuestra estrategia, conectando a los colaboradores con el propósito corporativo y fortaleciendo la identidad que nos une como organización. A través de esta iniciativa promovemos espacios de conversación, reconocimiento, formación y escucha activa que permiten acercar la visión corporativa a los equipos en todo el país.

Durante 2026 realizamos giras regionales lideradas por miembros de la alta dirección, mediante las cuales recorrimos distintas ciudades del país para compartir los principales avances estratégicos del Grupo, escuchar las inquietudes y expectativas de los colaboradores y fortalecer la apropiación de nuestra cultura organizacional



Estos espacios fortalecen el diálogo entre la alta dirección y los equipos de trabajo, facilitan el intercambio de experiencias entre entidades y contribuyen a consolidar una visión común sobre los desafíos y oportunidades que enfrenta Grupo Aval. Como expresión de esta cultura compartida, cada año celebramos el reconocimiento #YoSoyAval, una iniciativa mediante la cual los propios colaboradores destacan a compañeros que representan los valores y comportamientos que queremos promover en nuestra organización. En 2025 se reconoció a 55 colaboradores por sus contribuciones sobresalientes, fortaleciendo el sentido de pertenencia y el reconocimiento entre pares

De manera complementaria, promovemos espacios permanentes de formación y sensibilización en diversidad, equidad e inclusión. A través del *Chamber Academic Corporate* desarrollamos ocho jornadas de capacitación durante 2025 dirigidas a colaboradores y directivos, enfocadas en diversidad e inclusión, accesibilidad, inclusión empresarial y buenas prácticas organizacionales. Estas actividades incluyeron

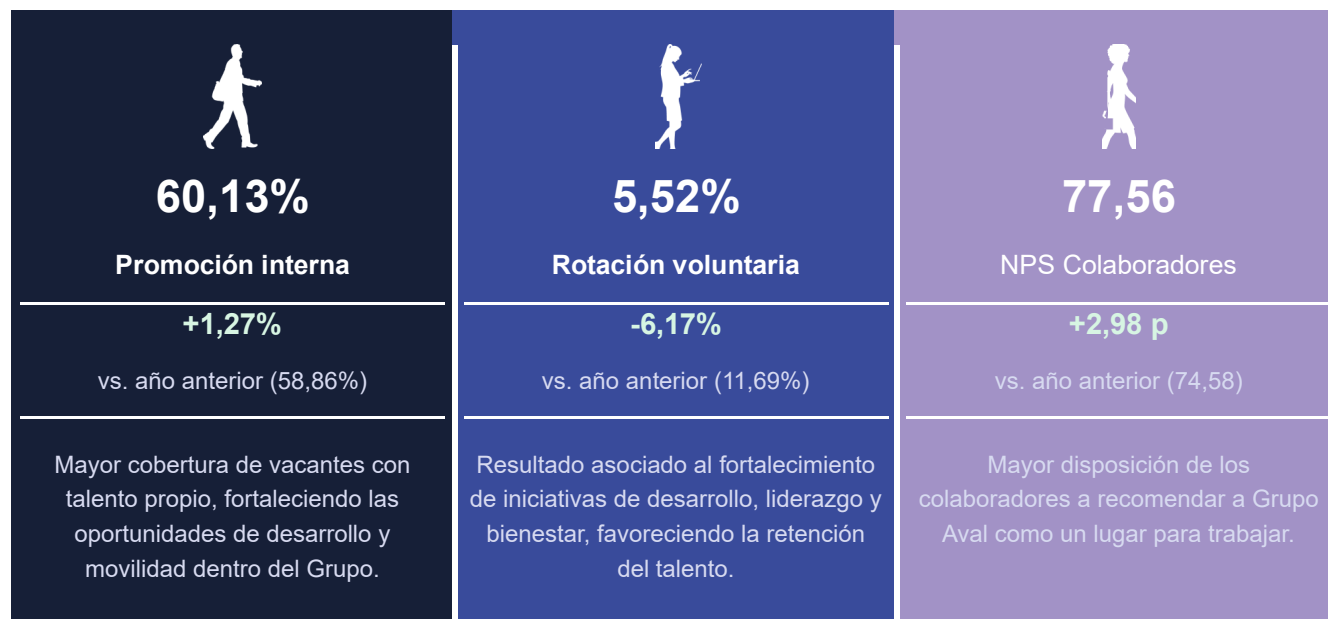
espacios de intercambio entre entidades para fortalecer una visión compartida sobre inclusión dentro del Grupo. Asimismo, en el marco del proceso de recertificación FriendlyBiz, 4.570 colaboradores directos, temporales y contratistas participaron en procesos de formación enfocados en liderazgo inclusivo, atención a clientes diversos, comunicación inclusiva y comprensión de la diversidad como factor de valor organizacional.

1.4.4 Invertimos en nuestro talento

El desarrollo de nuestros colaboradores constituye una inversión estratégica para la sostenibilidad y competitividad del Grupo. Durante 2025 destinamos cerca de \$11.950 millones a programas de formación y desarrollo, alcanzando más de 1,3 millones de horas de capacitación en nuestras entidades.

Más allá de la inversión realizada, hacemos seguimiento permanente a indicadores que permiten evaluar el impacto organizacional de estas iniciativas. Entre ellos se encuentra el Retorno sobre la Inversión en Capital Humano (HC ROI), indicador que se ha mantenido consistentemente por encima de 1 durante los últimos años, reflejando la capacidad de nuestra inversión en talento para contribuir a la generación sostenible de valor.

Este seguimiento también incorpora variables claves para la gestión del talento que permiten evaluar su contribución al desempeño organizacional, la retención del conocimiento y la experiencia de colaboradores y clientes. Durante 2025 observamos resultados positivos en varios de los indicadores clave asociados a nuestra estrategia de talento:



Colaboradores con contrato directo Grupo Aval y entidades.

Estas métricas permiten evaluar de manera objetiva la efectividad de nuestras inversiones en talento y orientar la toma de decisiones para fortalecer la productividad, la retención, el compromiso y la preparación de nuestros equipos frente a los desafíos futuros.

1.5 Contratación

Durante 2025, Grupo Aval y sus entidades gestionaron 5.066 vacantes. De ellas, el 60,13%, 3.046 posiciones, se cubrió con talento que ya pertenecía al Grupo, reflejo de una apuesta deliberada por el crecimiento interno. El 39,87% restante, 2.020 posiciones, se cubrió mediante procesos de selección externa, con un costo medio de \$3.154.547 por vinculación.



5.066

vacantes gestionadas en 2025.

GRUPO AVAL HOLDING

17,24%

de cobertura interna en Grupo Aval Holding

24 nuevas contrataciones externas · costo medio
\$6.655.200

GRUPO AVAL + ENTIDADES

60,13%

de cobertura interna en el consolidado

2.020 nuevas vinculaciones externas · costo medio
\$3.154.547

1.5.1 Quiénes se unieron al Grupo

68,18%

talento menor de 30 años

30,63%

entre 30 y 50 años

1,20%

mayores de 50
años

94,86%

se vinculó a áreas funcionales

2,86%

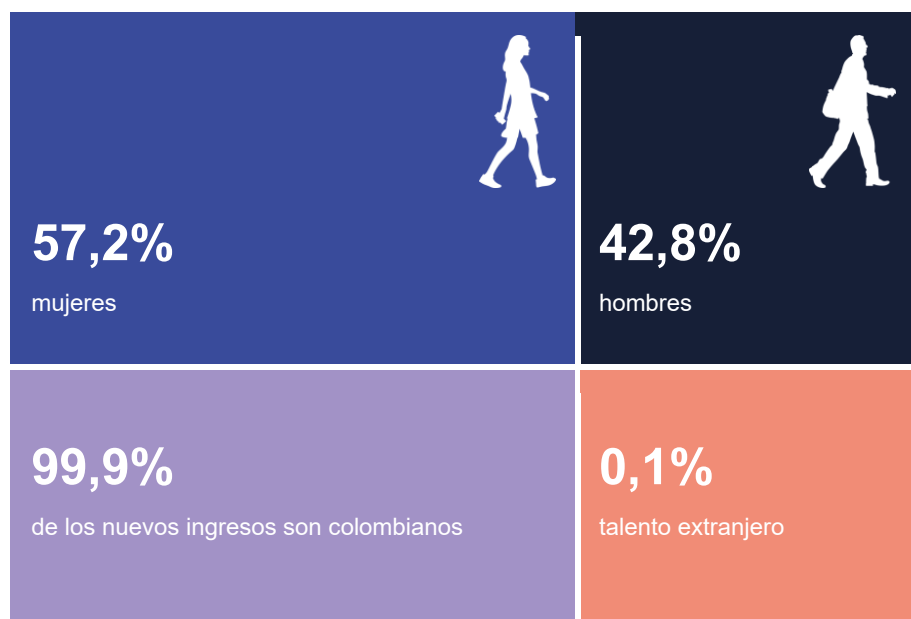
nuevas incorporaciones en
gerencias subalternas

1,96%

gerencias medias

0,32%

alta dirección



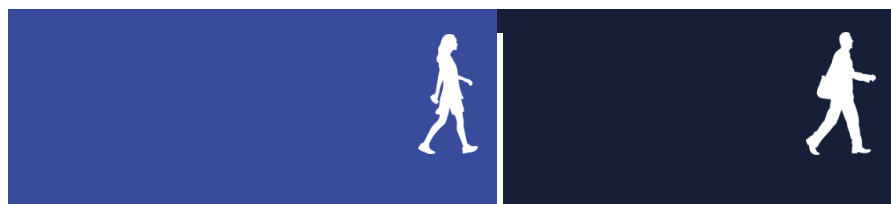
*Colaboradores con contrato directo Grupo Aval y entidades.

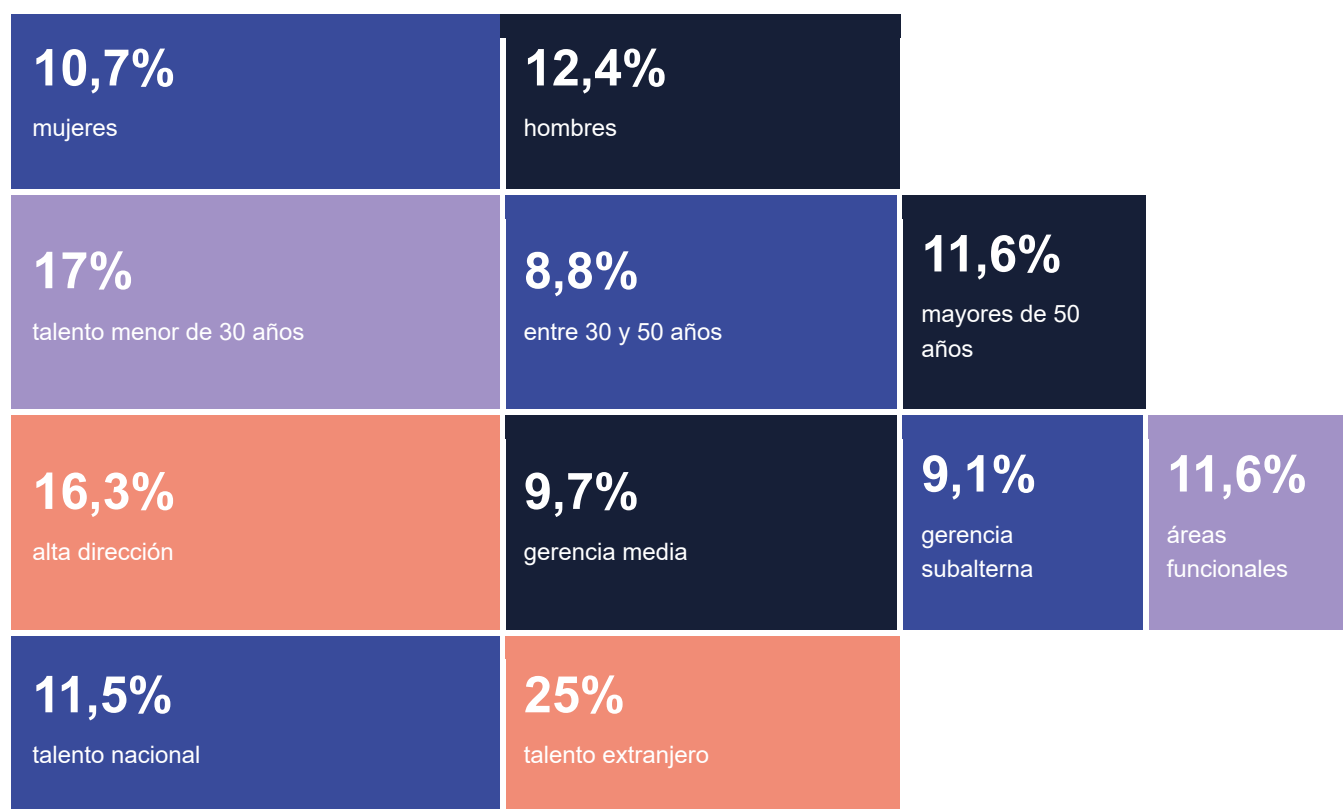
1.6 Tasa de rotación

La rotación voluntaria y la rotación general son indicadores clave para evaluar la estabilidad de los equipos y la efectividad de la propuesta de valor al colaborador. En 2025, la rotación voluntaria en Grupo Aval y sus entidades se ubicó en 5,52%, mientras que la rotación general alcanzó 11,38%. El seguimiento continuo de la rotación voluntaria ayuda a comprender las decisiones de movilidad externa y a fortalecer las estrategias de desarrollo, liderazgo, compensación y bienestar.



1.6.1 Lectura por segmento





*Colaboradores con contrato directo Grupo Aval y entidades.

1.7 Programas de apoyo y bienestar para colaboradores

En Grupo Aval entendemos que el bienestar de nuestros colaboradores está estrechamente relacionado con su capacidad para equilibrar sus responsabilidades laborales, familiares y personales. Por ello, nuestra propuesta de valor se enfoca en ofrecer condiciones de trabajo flexibles, mecanismos de cuidado y beneficios que promuevan una mejor calidad de vida a lo largo de las distintas etapas del ciclo laboral. Concebimos la flexibilidad laboral como una herramienta para promover el bienestar, la productividad y la permanencia del talento. Por esta razón, aunque no contamos con esquemas formales de trabajo a tiempo parcial, hemos desarrollado una oferta de flexibilidad que busca responder a distintas necesidades personales, familiares y de cuidado sin limitar las oportunidades de crecimiento profesional ni el acceso integral a beneficios corporativos.

Como parte de esta apuesta, nuestros colaboradores cuentan con una jornada laboral de 40 horas semanales, inferior a la máxima legal en Colombia (42 horas), esquemas de trabajo híbrido, horarios flexibles, espacios adicionales de descanso y mecanismos orientados a favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal. Como complemento a estas medidas, los colaboradores pueden elegir entre diferentes esquemas de ingreso y salida, permitiéndoles organizar su jornada de acuerdo con sus necesidades personales y familiares. Esta flexibilidad facilita la conciliación entre la vida laboral y personal, contribuye a la gestión eficiente del tiempo y fortalece el bienestar integral de nuestros equipos.

Durante 2025, el 44% de los colaboradores accedió a modalidades de trabajo en casa, cada colaborador disfrutó en promedio de 12,4 días de vacaciones remuneradas y la compañía otorgó 2,5 días hábiles adicionales de descanso durante el cierre de año.

1.7.1 Cuidado familiar

Nuestra oferta de bienestar también incorpora beneficios orientados a acompañar momentos relevantes de la vida personal y familiar de nuestros colaboradores. Entre ellos se incluyen tres días hábiles remunerados por matrimonio, un día hábil de licencia por grado de hijos o cónyuge y hasta tres días de licencia remunerada por calamidad doméstica.

Esta última puede ser utilizada en situaciones que requieran el acompañamiento de familiares cercanos, incluidas emergencias o eventos que afecten a cónyuges, compañeros permanentes, hijos, padres u otros miembros del núcleo familiar. Este beneficio complementa los mecanismos de protección contemplados por la legislación laboral colombiana y constituye una herramienta de apoyo al cuidado familiar y al bienestar de nuestros colaboradores en momentos de especial relevancia.

1.7.2 Licencia parental y cuidado

Reconocemos que la llegada de un hijo o hija representa un momento de especial importancia para nuestros colaboradores. Por ello, complementamos los beneficios establecidos por la legislación colombiana con medidas orientadas a fortalecer el acompañamiento durante la maternidad y la paternidad.

Además de las 18 semanas de licencia de maternidad y las 2 semanas de licencia de paternidad previstas por la Ley 2114 de 2021, en Grupo Aval Holding otorgamos cinco días hábiles adicionales remunerados para ambos cuidadores. De esta manera, nuestros colaboradores cuentan con un total de 19 semanas de licencia de maternidad y 3 semanas de licencia de paternidad, manteniendo durante este periodo la totalidad de su remuneración habitual.

Adicionalmente, quienes regresan de una licencia parental pueden acogerse a un esquema de reintegro progresivo que les permite trabajar desde casa dos días por semana durante los seis meses posteriores al nacimiento o llegada de su hijo o hija, favoreciendo la adaptación a las nuevas dinámicas familiares. Durante 2025, el 1,6% de nuestros colaboradores hizo uso de licencias de maternidad o paternidad y el 100% se reincorporó a sus actividades laborales una vez finalizado el periodo de licencia.

1.7.3 Lactancia y primera infancia

El acompañamiento a la parentalidad continúa durante los primeros años de crianza. En Colombia, las madres cuentan legalmente con dos descansos diarios de treinta minutos para la lactancia durante los primeros seis meses de vida del menor, beneficio que puede extenderse por recomendación médica cuando las circunstancias lo requieran.

Como complemento a este derecho, distintas entidades del Grupo han desarrollado mecanismos adicionales de apoyo.



Banco de Bogotá - CoBaby

Un espacio de cuidado infantil para hijos de colaboradores entre los 0 y 5 años de edad. Durante 2025 este servicio registró cerca de 4.000 horas de utilización y alcanzó un eNPS de 90 puntos entre las familias beneficiarias, reflejando su contribución al bienestar de padres, madres y cuidadores.



Banco de Occidente y Porvenir – Salas de lactancia

Espacios destinados a facilitar la extracción y conservación de leche materna en condiciones adecuadas para sus colaboradoras.

1.7.4 Salud física y mental

El bienestar de nuestros colaboradores también se fortalece mediante iniciativas orientadas al cuidado de la salud física, emocional y mental. Durante 2025 mantuvimos el programa deportivo De vuelta al podio, en el que participó cerca del 34% de nuestros colaboradores, y acompañamos con valoración médica preventiva a quienes participaron en la Media Maratón de Bogotá, equivalentes al 16% de nuestra plantilla.

A través de la Caja de Compensación, el 20% de los colaboradores accedió a actividades deportivas y recreativas para ellos y sus familias, mientras que el 35% hizo uso de beneficios ofrecidos por nuestros fondos de empleados. Esta oferta se complementó con actividades enfocadas en la gestión del estrés, la salud mental y el bienestar emocional, incluyendo talleres como *Desbloquea tus emociones*, *Desconecta tu mente* y *conecta tus sentidos* y jornadas de formación en primeros auxilios psicológicos.

Estas iniciativas forman parte de una propuesta de bienestar más amplia complementándose con beneficios ofrecidos por Grupo Aval, sus entidades, cajas de compensación y fondos de empleados, que buscan acompañar a nuestros colaboradores en diferentes dimensiones de su vida, incluyendo protección económica, salud, desarrollo familiar, flexibilidad y calidad de vida:

Seguros y auxilios — Póliza de vida — Auxilio educativo (propio y para hijos) — Auxilio de maternidad y nacimiento — Auxilio funerario — Auxilio óptico	Flexibilidad y tiempo libre — Horarios flexibles — Día hábil de cumpleaños — Medio día libre al mes — Día de la familia — Trabajo en casa	Apoyo financiero — Crédito de vivienda — Crédito de vehículo — Fondo mutuo — Leasing de vehículos
Salud y bienestar — Medicina prepagada (cargos ejecutivos/alta dirección)	Reconocimientos y primas — Prima de antigüedad cada 5 años — Prima extralegal	Otros beneficios — Regalos de navidad para hijos

— Chequeo ejecutivo — Gimnasio — Cuota de sostenimiento — membresías de club	— Prima de vacaciones — Prima de retiro por pensión — Bono anual — cargos comerciales	— Eventos especiales de grado y matrimonio — Vacaciones recreativas para hijos
---	--	---

1.7.5 Un ecosistema integral de bienestar

Toda esta oferta de beneficios se complementa con Mi Grupo es Aval, nuestra plataforma integral de bienestar que reúne los beneficios de todas nuestras entidades y aliados estratégicos en un solo lugar. Hoy en día, más de 22.500 colaboradores y 21.000 familiares hacen parte de esta comunidad, consolidándose como un mecanismo para fortalecer la calidad de vida, el sentido de pertenencia y el bienestar integral dentro del Grupo

Como parte de nuestra hoja de ruta de talento y bienestar, continuaremos fortaleciendo mecanismos de flexibilidad laboral, cuidado familiar, salud integral y acompañamiento a los diferentes momentos del ciclo de vida de nuestros colaboradores, con el propósito de responder a sus necesidades cambiantes y mantener una propuesta de valor alineada con las mejores prácticas de gestión del talento.

1.8 Clima organizacional y satisfacción laboral

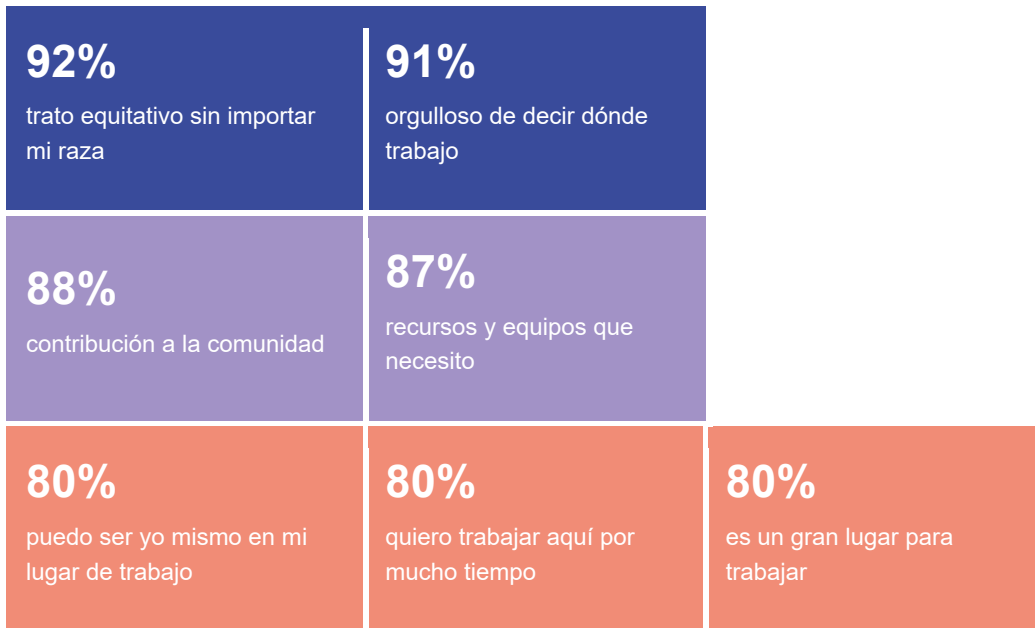
Grupo Aval Holding renovó su certificación Great Place to Work para el periodo julio 2025 - julio 2026, con una participación del 91% de los colaboradores en la medición y un 80% que afirma que la compañía es un excelente lugar para trabajar, alcanzando la meta interna de 80%.

91% participación en la medición GPTW	80% considera Aval un excelente lugar para trabajar	94% equidad percibida sin distinción de orientación sexual o raza
---	---	---

1.8.1 Once afirmaciones, una historia distinta cada una

Detrás del resultado general, la encuesta GPTW desagrega once afirmaciones puntuales. Las mejor calificadas hablan de trato justo, seguridad física y ética; las que están justo en el umbral de la meta del 80% tienen que ver con identidad y permanencia, la oportunidad más clara de mejora para el próximo ciclo:

94% trato equitativo sin importar orientación sexual	94% lugar físicamente seguro para trabajar	94% me siento orgulloso de lo que logro	94% me conducen de forma honesta y ética
--	--	---	--



2. Somos el Aval para todos

En Grupo Aval entendemos la inclusión financiera como un habilitador del bienestar financiero y del desarrollo sostenible de las personas, los hogares, las empresas y las comunidades. En línea con nuestra Declaración de Compromiso con el Bienestar Financiero, promovemos el acceso, uso y aprovechamiento responsable de productos y servicios financieros que fortalezcan la estabilidad económica, la resiliencia, la capacidad de planificación y la toma de decisiones informadas de nuestros grupos de interés. Esta visión reconoce que el acceso al sistema financiero debe traducirse en oportunidades reales para mejorar la calidad de vida de las personas y fortalecer el desarrollo económico y social de los territorios.

Nuestra estrategia prioriza poblaciones que enfrentan barreras históricas para acceder al sistema financiero formal, alineadas con el Protocolo Social de Asobancaria, incluyendo población migrante, personas con discapacidad, jóvenes, adultos mayores, población de bajos ingresos, emprendedores de la economía popular y micro, pequeñas y medianas empresas.

2.1 Productos y servicios financieros

En Grupo Aval desarrollamos soluciones de ahorro, pagos y financiamiento adaptadas a las necesidades de poblaciones que históricamente han enfrentado mayores barreras de acceso al sistema financiero, incluyendo hogares de bajos ingresos, población migrante, emprendedores de la economía popular, micro y pequeñas empresas y comunidades tradicionalmente desatendidas.

Nuestra estrategia combina canales digitales, productos de bajo costo y soluciones de financiamiento especializadas que buscan ampliar las oportunidades de inclusión económica, facilitar la participación en la economía formal y fortalecer la resiliencia financiera de las personas y los negocios.

Durante 2025, estas iniciativas permitieron ampliar el acceso y uso de productos financieros a través de mecanismos digitales de ahorro y pagos, programas de transferencias monetarias, soluciones de crédito para

poblaciones priorizadas y herramientas orientadas a fortalecer la inclusión financiera en diferentes regiones del país.

2.1.1 dale! ingreso mínimo garantizado (img) - hogares vulnerables

En Colombia, los hogares de menores ingresos suelen enfrentar mayores barreras para acceder al sistema financiero formal debido a factores como ingresos inestables, bajos niveles de educación financiera, acceso limitado a canales físicos o digitales y dificultades para cumplir algunos requisitos tradicionales de vinculación. Estas condiciones pueden restringir su capacidad para recibir apoyos económicos de manera segura, ahorrar, realizar pagos digitales o construir un historial financiero que les permita acceder posteriormente a otros productos y servicios financieros.

Con el propósito de reducir estas barreras y promover una inclusión financiera más amplia, Grupo Aval ha fortalecido su ecosistema de soluciones digitales a través de la billetera digital dale!, como Sociedad Especializada en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Este modelo permite acceder a servicios financieros digitales de manera simple, segura y de bajo costo, facilitando la participación de personas y pequeños negocios en la economía formal.

Durante 2025, uno de los principales aportes de dale! a la inclusión financiera se materializó a través de su participación en el programa Ingreso Mínimo Garantizado (IMG) de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este programa de transferencias monetarias está dirigido a hogares identificados por las autoridades locales como población de bajos ingresos o en situación de vulnerabilidad socioeconómica mediante mecanismos oficiales de focalización basados en sus condiciones de vida, capacidad económica y acceso a oportunidades.

Además de los hogares en situación de pobreza extrema y pobreza moderada, el programa incorpora un enfoque diferencial para atender grupos que enfrentan mayores riesgos de exclusión social y financiera, entre ellos personas con discapacidad, adultos mayores en condición de vulnerabilidad, jóvenes vinculados a programas de inclusión productiva, familias con niños en primera infancia y personas que residen en modalidades temporales de alojamiento. De esta manera, IMG busca fortalecer la seguridad económica de los hogares con mayores necesidades, facilitando el acceso oportuno a recursos destinados a cubrir gastos básicos y mejorar su bienestar.

Como parte de esta iniciativa, equipos de dale! acompañaron presencialmente a los beneficiarios en distintas localidades de Bogotá para facilitar su vinculación al sistema financiero y el acceso a los recursos transferidos. Como resultado, **se realizaron 305.606 dispersiones** lo que representó un crecimiento de 30,4% frente a 2024, **beneficiando a 33.781 personas pertenecientes a hogares vulnerables con un volumen superior a \$49.900 millones**. Más allá de facilitar la entrega de recursos, esta iniciativa permitió a miles de beneficiarios acceder por primera vez a servicios financieros digitales, reduciendo barreras de entrada al sistema financiero formal y fortaleciendo su capacidad para administrar recursos de manera segura y eficiente.

Este mismo enfoque de inclusión financiera se extiende a otras poblaciones que enfrentan barreras de acceso al sistema financiero. Por ello, dale! también facilita la apertura de cuentas para personas extranjeras con Permiso de Protección Temporal (PPT), promoviendo la integración financiera de la población migrante, principalmente venezolana, mediante una oferta accesible y adaptada a sus necesidades.

2.1.2 BRE-B – pagos digitales

La inclusión financiera no depende únicamente del acceso a productos financieros, sino también de la capacidad de utilizarlos de forma sencilla, segura y asequible en la vida cotidiana. En Colombia, el uso del efectivo continúa concentrándose en segmentos de menores ingresos, pequeños comercios, trabajadores independientes y emprendimientos de la economía popular, debido a factores como la informalidad económica, los costos percibidos de algunos servicios financieros, las brechas de conocimiento financiero y la desconfianza histórica hacia el sistema financiero formal.

Esta realidad genera desafíos que van más allá de los medios de pago. Cuando las transacciones económicas se realizan principalmente en efectivo, las personas y pequeños negocios dejan menos trazabilidad financiera, dificultando la construcción de historiales transaccionales que permitan conocer mejor sus necesidades y evaluar su capacidad financiera. Como consecuencia, muchas personas enfrentan mayores barreras para acceder a productos formales de ahorro, financiación y aseguramiento, aumentando su exposición a mecanismos de financiamiento informal que pueden representar mayores riesgos y costos.

En este contexto, la implementación de Bre-B, el sistema de pagos inmediatos interoperables liderado por el Banco de la República, representa una oportunidad para cerrar estas brechas. A través de un esquema basado en llaves digitales asociadas a números de celular, documentos de identidad, correos electrónicos o códigos de comercio, Bre-B permite realizar y recibir pagos en tiempo real entre diferentes entidades financieras, eliminando fricciones operativas y reduciendo la dependencia del efectivo.

La adopción de este sistema resulta especialmente relevante para pequeños comerciantes, emprendedores, trabajadores independientes y usuarios tradicionalmente subatendidos por el sistema financiero, quienes ahora pueden recibir pagos digitales de manera inmediata, segura y sin necesidad de infraestructura especializada. De esta manera, Bre-B no solo facilita las transacciones cotidianas, sino que también promueve una mayor formalización económica, fortalece la trazabilidad financiera y amplía las oportunidades de acceso a otros productos y servicios financieros.

Como parte de este proceso de transformación, las entidades de Grupo Aval (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas, dale!) participaron activamente en la adopción de esta infraestructura. Como resultado, al cierre de 2025 el **Grupo consolidó 9,1 millones de llaves registradas, equivalentes al 46,4% del mercado nacional de llaves de comercios**, posicionándose como uno de los principales impulsores de la interoperabilidad financiera en Colombia. Asimismo, las entidades del Grupo registraron de manera consolidada **cerca de 30 millones de transferencias** inmediatas realizadas a través de Bre-B al cierre del 2025.

2.1.3 Bancos – pacto por el crédito

El acceso al crédito formal constituye una herramienta clave para fortalecer el bienestar financiero y la resiliencia económica de personas y empresas. Sin embargo, las barreras para acceder a financiamiento suelen ser mayores para los microempresarios, trabajadores independientes, pequeños comercios, emprendimientos de la economía popular y hogares con ingresos variables, grupos que además fueron particularmente afectados por las presiones económicas derivadas de la pandemia y los posteriores procesos de recuperación económica.

Para estas poblaciones, el crédito no solo representa una fuente de recursos para invertir o financiar proyectos productivos; también puede constituir un mecanismo para preservar empleos, fortalecer el flujo de

caja de pequeños negocios, acceder a vivienda, enfrentar contingencias financieras y reducir la dependencia de esquemas informales de financiación que suelen implicar mayores costos y riesgos.

En este contexto, Grupo Aval participó activamente en el Pacto por el Crédito, una iniciativa de articulación público-privada orientada a ampliar el acceso al financiamiento formal y acelerar la recuperación económica de hogares, emprendedores y empresas que enfrentan mayores barreras para acceder a recursos financieros. A través de Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas, canalizamos recursos hacia actividades clave para la generación de empleo, el desarrollo regional y la productividad del país, incluyendo manufactura y transformación productiva, vivienda, agricultura, turismo, transición energética y economía popular. Como parte de este compromiso, las entidades del Grupo ofrecieron condiciones financieras competitivas que, los segmentos priorizados por el programa, se ubicaron por debajo de las tasas promedio observadas en el mercado, contribuyendo a facilitar el acceso al crédito formal para personas y empresas con mayores necesidades de financiación.

Como resultado, Grupo Aval consolidó una participación de 17,69% del volumen total colocado bajo el programa a nivel nacional. Desde el 2024 hasta inicios del 2026 **se realizaron más de 1,64 millones de desembolsos de crédito**, por un valor superior a \$241,9 billones de pesos, **beneficiando aproximadamente a 913.000 clientes**. Estas operaciones permitieron movilizar recursos hacia actividades con un alto impacto económico y social, fortaleciendo el acceso al sistema financiero formal y promoviendo mayores oportunidades de crecimiento, inversión y generación de ingresos en distintas regiones del país.

Más allá del volumen desembolsado, el Pacto por el Crédito contribuyó a ampliar el acceso a mecanismos de financiación regulados y transparentes para personas y negocios que históricamente han enfrentado restricciones de acceso al crédito, fortaleciendo su capacidad de recuperación económica, construcción de historial financiero y participación en la economía formal.

2.2 Apoyo no financiero para el bienestar financiero

Sabemos que el acceso a un producto financiero no es suficiente si no viene acompañado de las capacidades para usarlo de forma responsable. Por eso promovemos el bienestar financiero de nuestros clientes mediante acompañamiento no financiero, adaptando los canales y las metodologías a las características de cada grupo poblacional mediante asistencia técnica, programas de formación presencial y virtual, herramientas digitales interactivas, y capacitaciones especializadas para emprendedores y MiPymes, orientadas a fortalecer la gestión y el bienestar financiero de las personas.

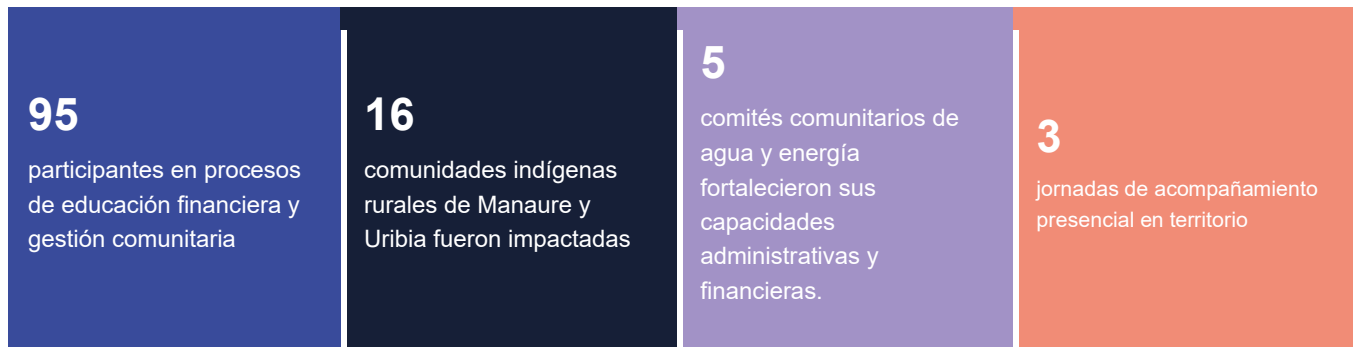
2.2.1 Cuidar lo esencial (Misión La Guajira)

La península de La Guajira, ubicada en el extremo norte de Colombia, concentra algunos de los mayores desafíos sociales y económicos del país. En esta región habitan numerosas comunidades indígenas Wayúu que, debido a factores como la dispersión geográfica, las limitaciones de infraestructura, el acceso restringido a servicios básicos y las brechas históricas de desarrollo, enfrentan barreras significativas para acceder a oportunidades económicas, educación financiera y servicios financieros formales.

Estas condiciones son especialmente relevantes para los proyectos comunitarios de acceso a agua y energía, cuya sostenibilidad depende no solo de la infraestructura instalada, sino también de la capacidad de las comunidades para administrar recursos, gestionar aportes colectivos y garantizar su operación en el tiempo. Sin herramientas adecuadas de planeación y gestión financiera, muchas de estas iniciativas enfrentan mayores riesgos de interrupción o deterioro, afectando directamente el bienestar de los hogares beneficiarios.

Con el propósito de contribuir a la sostenibilidad de estas soluciones y fortalecer las capacidades comunitarias, Banco Popular participó en la iniciativa Misión La Guajira, liderada por Grupo Aval y Promigas, mediante el diseño e implementación del programa de educación financiera Cuidar lo Esencial. Este fue construido a partir de las necesidades identificadas por los propios comités comunitarios de agua y energía y adaptado al contexto cultural de las comunidades Wayúu mediante metodologías participativas y un enfoque respetuoso de sus dinámicas organizativas. Los contenidos abordaron temas como ahorro comunitario, aportes colectivos, administración de recursos, manejo del flujo de caja y sostenibilidad financiera de proyectos comunitarios.

Como resultado de la primera fase implementada durante 2025:



Los resultados obtenidos evidenciaron una alta apropiación por parte de las comunidades y permitieron ampliar la iniciativa **durante 2026 con 55 participantes pertenecientes a seis comités comunitarios adicionales** que continuaron fortaleciendo sus capacidades para administrar y sostener soluciones de acceso a agua y energía en sus territorios. De esta manera, la iniciativa contribuye a reducir brechas de inclusión financiera en comunidades rurales e indígenas históricamente desatendidas, fortaleciendo su capacidad de autogestión, resiliencia comunitaria y sostenibilidad económica de largo plazo.

2.2.2 Banco de Bogotá - comunidad pyme mujer

Las empresas lideradas por mujeres desempeñan un papel cada vez más relevante en la economía colombiana. Solo en 2025 se crearon más de 106.000 nuevas empresas lideradas por mujeres, las cuales generan cerca de 942.000 empleos directos. Sin embargo, persisten brechas que limitan su consolidación y sostenibilidad en el tiempo. Actualmente, el 97% de estas empresas corresponde a microempresas, menos del 30% accede a crédito formal y solo una pequeña proporción opera bajo esquemas empresariales plenamente formalizados.

Diversos estudios han identificado que estas limitaciones no responden únicamente a restricciones de financiamiento. Las mujeres empresarias suelen enfrentar mayores dificultades para acceder a redes estratégicas, espacios de mentoría, nuevos mercados y referentes empresariales, condiciones que reducen sus oportunidades de crecimiento y fortalecimiento empresarial. A ello se suma una distribución desigual de las responsabilidades de cuidado, en Colombia, más del 90% de las mujeres realiza trabajo no remunerado y destina, en promedio, más del doble de tiempo que los hombres a estas actividades, reduciendo el tiempo disponible para la gestión y planeación de sus negocios.

Con el propósito de contribuir al cierre de estas brechas, **Banco de Bogotá** lanzó en septiembre de 2026 **Comunidad Pyme Mujer**, una iniciativa desarrollada junto con *CoreWoman*, *BID Invest* y *FinDev Canadá*

como parte del programa Larga Vida a las Pymes. La comunidad fue diseñada a partir de un diagnóstico que identificó necesidades específicas relacionadas con el acceso a redes estratégicas, referentes empresariales, espacios de colaboración y herramientas para fortalecer la gestión de empresas lideradas por mujeres.

A través de este programa, las participantes acceden a formación especializada en estrategia comercial, marketing digital, inteligencia artificial, comercio electrónico, internacionalización, liderazgo y bienestar empresarial, complementada con espacios de mentoría, networking y construcción de alianzas comerciales.

Comunidad Pyme Mujer hace parte de la estrategia **Larga Vida a las Pymes**, mediante la cual Banco de Bogotá busca acompañar el fortalecimiento de más de **100.000 pequeñas y medianas empresas** ubicadas en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Ibagué, Villavicencio y Pereira, con especial énfasis en actividades relacionadas con comercio, agroindustria, manufactura y servicios. Dado que la iniciativa inició durante el segundo semestre de 2026, su primera cohorte se encuentra actualmente en proceso de implementación.

2.2.3 Porvenir - Observatorio de Emprendimiento y Empleabilidad del Adulto Mayor (OEEA)

El envejecimiento de la población representa uno de los principales retos sociales y económicos de América Latina. En Colombia, las personas mayores enfrentan mayores riesgos de exclusión productiva debido a barreras relacionadas con la edad, dificultades de reinserción laboral, menores oportunidades de capacitación y limitaciones para acceder a fuentes estables de ingresos una vez finalizada su vida laboral tradicional. Esta situación resulta especialmente relevante considerando los cambios demográficos del país y el creciente número de personas mayores que necesitan complementar sus ingresos mediante actividades productivas, emprendimientos o nuevas oportunidades de empleo. Diversos estudios han evidenciado que las personas mayores suelen enfrentar mayores dificultades para acceder a procesos de formación, redes empresariales y oportunidades de empleabilidad, a pesar de contar con experiencia, conocimientos y habilidades acumuladas durante décadas. Estas barreras pueden incrementar su vulnerabilidad económica y reducir sus posibilidades de participación en la economía.

Con el propósito de contribuir a una mayor inclusión productiva de esta población, nuestro fondo de pensiones y cesantías, Porvenir y la Universidad del Rosario crearon en 2019 el Observatorio de Emprendimiento y Empleabilidad del Adulto Mayor (OEEA), reconocido como el primer centro de análisis en América Latina especializado en emprendimiento y empleabilidad para personas mayores.

La iniciativa articula tres líneas de acción complementarias: generación de conocimiento, emprendimiento y empleabilidad. A través de estas líneas se desarrollan programas de incubación y aceleración de negocios, procesos de formación para fortalecer capacidades empresariales, herramientas de acompañamiento para emprendedores mayores y espacios de articulación con el sector empresarial para promover oportunidades laborales para el talento senior.

Adicionalmente, el Observatorio monitorea de manera permanente las principales brechas y oportunidades asociadas a la inclusión productiva de las personas mayores, generando información que contribuye al diseño de estrategias para fortalecer su participación económica y social. Al 2025:

2.800

personas mayores beneficiadas mediante programas de formación, emprendimiento y empleabilidad.

280

negocios productivos fortalecidos a través de procesos de incubación, aceleración y acompañamiento empresarial.

- Desarrollo de nuevas iniciativas para promover oportunidades de inclusión laboral y emprendimiento para personas mayores de 50 años.
- Nuevas iniciativas para promover oportunidades de inclusión laboral y emprendimiento para personas mayores de 50 años.

3. Somos el Aval que acompaña a la gente

3.1 Gestión de la relación con clientes

Con el ánimo de tener una visión integrada de nuestros clientes, en 2025 conformamos el Comité Corporativo de Clientes, liderado por la alta dirección de Grupo Aval junto con los presidentes y líderes de experiencia de cada entidad, espacio en el que compartimos mejores prácticas, identificamos brechas comunes y definimos estándares de servicio comunes para todo el Grupo. Sobre esa base común, cada entidad pone a disposición de sus clientes una combinación de canales digitales, telefónicos y presenciales adaptados a su segmento de negocio.

Chatbots e inteligencia artificial

Banco de Occidente desplegó en 2025, en el marco del pilar Somos Digitales de su plan estratégico A Otro Nivel, más de 87 modelos de machine learning e inteligencia artificial y más de 10 asistentes y agentes de inteligencia artificial en sus canales de atención, apoyados en aproximadamente 180 robots de automatización que acumularon 506 mil horas de atención automatizada. Porvenir acompaña a sus afiliados a través de su asistente virtual Andrea, disponible en sus canales presenciales y en la página web, y de Guru, su herramienta de inteligencia artificial interna. dale! consolidó a WhatsApp como su canal de atención preferido durante 2025, apoyado en un chatbot propio con el que registró 322.947 conversaciones y una tasa de contención del 65%, y habilitó por primera vez en el país transferencias por WhatsApp a través de Bre-B desde ese mismo chatbot. Banco de Bogotá, por su parte, incorporó inteligencia artificial a la gestión de filas de sus oficinas, ordenando y anticipando el flujo de visitas según el segmento y la promesa de atención, lo que le permitió reducir hasta en 41% los tiempos de espera de sus segmentos afluentes.

Formularios en línea y correo electrónico

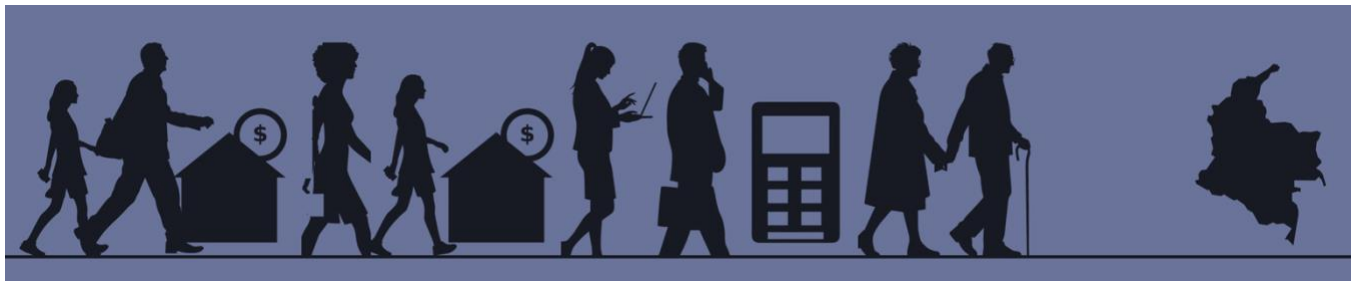
Banco de Bogotá recoge las percepciones de sus clientes a través de múltiples canales formales, entre ellos encuestas, correo electrónico, SMS y llamadas, información que utiliza para fortalecer de forma permanente la calidad del servicio, optimizar sus procesos de experiencia y gestionar oportunamente sus PQRS. Corficolombiana pone a disposición de sus clientes y consumidores financieros un formulario de contacto en línea y un correo electrónico dedicado de servicio al cliente, a través de los cuales pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Línea telefónica dedicada y WhatsApp

Todas nuestras entidades cuentan con líneas telefónicas dedicadas de atención al cliente, que en los últimos años se han complementado, y en varios casos progresivamente reemplazado en volumen, por canales conversacionales como WhatsApp, reflejando el cambio en las preferencias de nuestros clientes hacia una atención más inmediata. Banco de Occidente dispone de un servicio de intérprete en lengua de señas colombiana prestado de manera virtual, con cobertura en el 100% de sus canales físicos, orientado a garantizar la interacción con personas con discapacidad auditiva también por esta vía. Corficolombiana mantiene una línea de atención telefónica como parte de su Sistema de Atención al Consumidor Financiero. dale!, consolidó WhatsApp como su canal de atención preferido en 2025, con crecimientos interanuales de 132% en conversaciones y 95% en interacciones frente a 2024, evidenciando esa migración natural del cliente desde la llamada tradicional hacia la mensajería instantánea.

Atención presencial: nuestra red nacional de oficinas

¡Servimos a más de 18 millones de clientes bancarios y 4,2 millones de clientes dale! a través de nuestra red de 965 oficinas, más de 2.725 cajeros automáticos y más de 116.000 puntos de atención en todo el país, con presencia en todos los departamentos y en más de 1.022 municipios de Colombia.



8M

clientes bancarios

a quienes acompañamos a cumplir sus sueños

4,4M

clientes dale!

acceden a soluciones financieras simples, ágiles y seguras desde su celular

965

oficinas

que nos permiten estar cerca de nuestros clientes en todo el país

1.022

municipios del país

presencia en todos los departamentos

+2.725

cajeros automáticos

facilitando el acceso cotidiano a servicios financieros

+116.000

puntos de atención

en todo el territorio nacional

3.2 Incorporación de la retroalimentación de los clientes

Grupo Aval cuenta con el Comité Corporativo de Clientes, una instancia a través de la cual evalúa de manera conjunta la experiencia del cliente entre sus entidades y define estándares comunes de servicio a partir de las mejores prácticas identificadas por cada una. Este ejercicio corporativo se apoya en los procesos propios que cada entidad ya venía utilizando para capturar y analizar la voz de sus clientes.



Banco de Bogotá - NPS en ascenso

Retroalimenta el diseño y la mejora de su recorrido de cliente a partir de encuestas, correo electrónico, SMS y llamadas, lo que en 2025 se tradujo en un NPS de 60,6 puntos (57,8 en 2024) y un NPS Relacional en Banca de Personas de 51,3 puntos (44,7 en 2024).



Banco AV Villas - cuarto lugar en CX Interaction Awards

Centró su gestión en la experiencia del cliente, el bienestar social y la inclusión, apalancada en la Voz del Cliente (VOC) para transformar la gestión de PQRS en un motor de fidelización y mejora del NPS.

3.3 Atención a clientes diversos

El compromiso de Grupo Aval con una atención diversa e incluyente no se limita a la relación con nuestros colaboradores, se extiende también a la forma en que nuestras entidades atienden a clientes con necesidades específicas. Este compromiso está respaldado a nivel corporativo por la recertificación como Friendly Biz, distintivo que Grupo Aval y sus entidades mantienen vigente, y que reconoce la adopción de prácticas incluyentes hacia la diversidad en el relacionamiento con sus grupos de interés. Sobre esa base común, cada entidad ha desarrollado iniciativas propias, adaptadas a su segmento de clientes y a su red de atención.



Banco de Bogotá - lengua de señas en el 100% de sus sucursales

Habilitó en 2025 el sistema de interpretación en lengua de señas en el 100% de sus sucursales, con el objetivo de garantizar una atención más inclusiva a la población sorda en Colombia, estimada en más de 550.000 personas.



Banco de Occidente - modelo de atención inclusiva

100% de sus oficinas con señalización en braille y 99% con adecuaciones de accesibilidad física. Implementó Touch Card (marcas táctiles en tarjetas que permite a las personas con discapacidad visual identificar sus tarjetas fácilmente mediante el tacto), contratos en audio, subtítulos en contenidos de educación financiera, intérprete en lengua de señas en el 100% de sus canales físicos, política nacional de ingreso de perros guía, y formación

de colaboradores: protocolo de atención a discapacidad auditiva/visual/física, curso virtual de atención a personas con discapacidad, taller básico de lengua de señas y curso sobre el SAC y el DCF.



Banco Popular - economía plateada

A través de Asistentes Mijo, acompañó en 2025 a 1.050 personas mayores en el uso de canales digitales como la Banca Móvil y el Portal Bancario, el registro de llaves de pago y la vinculación a Club Plateado. Cuenta además con Línea Verde 50+, un modelo de servicio telefónico diferenciado para clientes de este segmento, que incluye una opción especializada dentro del sistema de respuesta de voz (IVR), procesos optimizados, entrenamiento específico al personal de atención y seguimiento a los casos recurrentes. Esta oferta se complementa con Club Plateado, el ecosistema digital para la economía plateada desarrollado junto con ADL, que en solo cuatro meses de operación en 2025 construyó una comunidad de más de 21.000 miembros, y con la tarjeta de crédito poSible, diseñada para ampliar el acceso a crédito formal de pensionados de bajos ingresos.



Banco AV Villas – “Ponte en mis zapatos”

Reforzó la atención preferencial para personas con discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores; impulsó un taller básico de lengua de señas para su fuerza comercial y el taller “Ponte en mis zapatos”, para cerca de 200 colaboradores, y capacitó a su equipo de Atracción y Desarrollo en inclusión de personas con discapacidad.

Esta atención diferenciada demuestra nuestro compromiso con la inclusión financiera

3.4 Gestión y resolución de reclamaciones

La gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQRS) de nuestros clientes se soporta, en todas nuestras entidades, en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) exigido por la regulación colombiana bajo la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Este marco regulatorio establece la obligación de confirmar al cliente la recepción de cada solicitud, de resolverla dentro de los términos legales definidos por la SFC, y de contar con un Defensor del Consumidor Financiero (DCF) independiente al que el cliente puede acudir si no queda conforme con la respuesta de la

entidad. El defensor del Consumidor Financiero de Corficolombiana, por ejemplo, determina la admisibilidad de cada queja dentro de tres días hábiles, y que la información adicional que llegue a requerir, tanto del cliente como de la entidad, debe entregarse dentro de un plazo de hasta ocho días hábiles adicionales.

Como complemento al SAC, nuestras entidades cuentan con líneas éticas propias, un canal adicional a través del cual clientes, colaboradores y terceros pueden reportar de forma confidencial, conductas contrarias a la ética, prácticas irregulares o incumplimientos normativos que no necesariamente constituyen una queja comercial, pero que hacen parte integral de nuestro compromiso con la transparencia y el trato justo.

En materia de resultados específicos por entidad, Banco de Occidente mejoró tres posiciones en el ranking de PQRS de la SFC durante 2025, posicionándose como la mejor entidad del Grupo Aval en este indicador, mientras que Banco Popular alcanzó el cuarto lugar en los CX Interaction Awards por su caso de mejora en la gestión de PQRS apalancado en su proceso de Voz del Cliente.

En cuanto a la verificación externa de estos procesos, Banco de Occidente respalda su proceso de medición y monitoreo de la experiencia del cliente en el estándar ISO 9001:2015 como marco de gestión de calidad para la mejora continua, documentado dentro de su Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

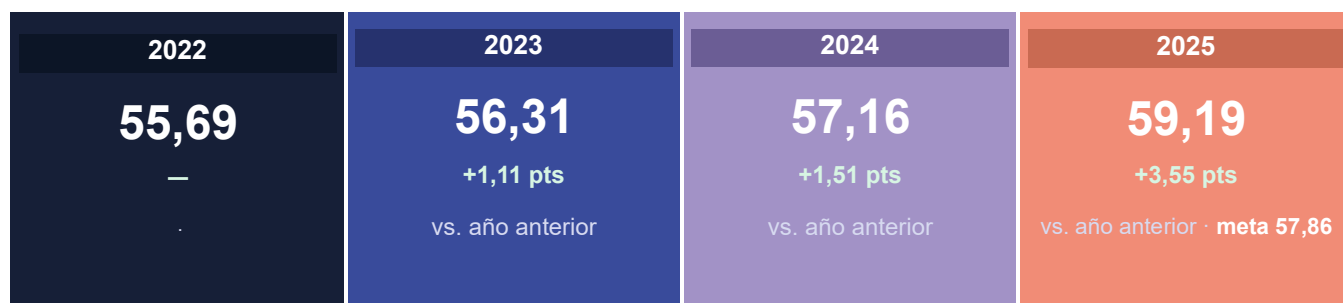
3.4.1 PQRS 2025, Grupo Aval consolidado



3.5 Medición de la satisfacción del cliente

Con el propósito de fortalecer la gestión de la experiencia del cliente y contar con una visión consolidada a nivel de Grupo, durante 2025 implementamos una metodología estandarizada para la medición del *Net Promoter Score* (NPS) en nuestras entidades bancarias (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco AV Villas). Este proyecto permitió unificar criterios de medición, frecuencias de seguimiento, segmentaciones y lineamientos de reporte, facilitando la comparación de resultados entre entidades, la identificación de oportunidades de mejora y la definición de acciones corporativas orientadas a elevar los niveles de satisfacción y recomendación de nuestros clientes.

Aunque la metodología corporativa fue formalmente adoptada en 2025, se contaba previamente con mediciones de satisfacción y recomendación realizadas por las entidades. Con el fin de garantizar la comparabilidad histórica del indicador, se efectuó un proceso de homologación y recalcule de las mediciones correspondientes a los años 2022, 2023 y 2024 bajo los mismos criterios metodológicos definidos para 2025. De esta manera, la serie presentada corresponde a una base histórica reconstruida y comparable, lo que permite analizar de forma consistente la evolución de la experiencia del cliente a nivel consolidado.



Como resultado de esta estandarización, el NPS consolidado de Grupo Aval pasó de 55,69 puntos en 2022 a 59,19 puntos en 2025, reflejando una mejora sostenida en la disposición de los clientes a recomendar nuestros productos y servicios. Este resultado no solo confirma la efectividad de las iniciativas implementadas para fortalecer la experiencia del cliente, sino que además permitió superar la meta corporativa de 57,86 puntos establecida para 2025 en 1,33 puntos, consolidando una tendencia positiva de mejora continua en todas las entidades del Grupo.