



**Respaldamos la
visión de quienes
*construyen futuro.***



BBVA

Informe
de gestión **2025**

Contenido

Carta del Presidente	Pág. 4
1. CONTENIDOS GENERALES	Pág. 6
1.1. Acerca de este informe	
1.2. Acerca de BBVA	
1.3. Quién es BBVA Colombia	
1.4. Actividad principal	
1.5. Propiedad intelectual	
1.6. Cadena de valor y otras relaciones de negocio	
1.7. Gestión de riesgos con proveedores	
2. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	Pág. 18
2.1. Resumen Grupo BBVA	
2.2. Sostenibilidad en el Grupo BBVA	
2.3. Grupos de interés	
2.4. Análisis de doble materialidad	
3. AMBIENTAL	Pág. 30
3.1. Políticas con componentes específicos, ambientales y sociales	
3.2. Canalización de negocio sostenible	
3.3. Gestión de impactos ambientales directos	
4. SOCIAL	Pág. 81
4.1. Compromiso con la fuerza laboral	
4.2. Compromiso con los derechos humanos	
4.3. Digitalización	
4.4. Responsabilidad social corporativa	
5. GOBIERNO	Pág. 143
5.1. Gobierno corporativo y ética	
5.2. Modelo de Gobierno	
5.3. Desempeño económico	
5.4. Valor económico directo generado y distribuido	
5.5. Control interno y cumplimiento	
6. GESTIÓN DE RIESGOS	Pág. 223
6.1. Corporate security	
7. AUDITORÍA INTERNA	Pág. 226
8. VERIFICACIÓN EXTERNA	Pág. 229

9. TABLAS INDICADORES GRIPág. **230****10. TABLA INDICADORES SASB**Pág. **238**

10.1. SASB – Comercial banks

10.2. SASB – Consumer finance

10.3. SASB – Mortgage finance

11. INFORME TCFDPág. **268**

11.1. Pilar de gobernanza

11.2. Pilar estrategia

11.3. Pilar gestión de riesgos

11.4. Pilar métricas y metas

Carta del Presidente

GRI 2-22

Estimados accionistas:

2025 fue un año de retos, aprendizajes y avances importantes, tanto para Colombia como para BBVA. Un año en el que la economía empezó a mostrar señales claras de recuperación y en el que, como Banco, logramos retomar una senda de crecimiento con bases más sólidas.

La economía colombiana avanzó cerca de un 2,6%, especialmente impulsada por el consumo de los hogares y la inversión en maquinaria y equipo. Aunque algunos sectores —como la construcción— continuaron mostrando debilidad, el segundo semestre marcó un punto de inflexión que devolvió mayor dinamismo a la actividad económica. La inflación siguió siendo uno de los principales desafíos y cerró el año en el 5,1%, lo que llevó al Banco de la República a mantener una política monetaria prudente y responsable. Todo esto ocurrió en un entorno externo exigente y con restricciones fiscales que siguen siendo un factor relevante para el país.

Un año de recuperación para BBVA Colombia

En ese escenario, 2025 fue un año clave para BBVA Colombia. El Banco venía de un 2024 complejo y sabíamos que el principal desafío era retomar la senda del crecimiento, pensando en nuestros clientes, nuestros empleados y nuestros accionistas. Con disciplina, foco estratégico y el compromiso de todo nuestro equipo, logramos cerrar el año con utilidades por COP 458 mil millones, consolidando una recuperación sostenida a lo largo del año, especialmente entre marzo y diciembre.

Estos resultados nos llenan de satisfacción, pero también de convicción porque sabemos que podemos hacer más y hacerlo mejor. Por eso, decidimos concentrar nuestros esfuerzos en dos segmentos con enorme potencial en el país: los clientes con alta capacidad de ahorro y patrimonio el segmento Wealth y las empresas.

Durante el año fortalecimos nuestra Banca Wealth con nuevas oficinas en Bogotá, Cali y Medellín, así como con la renovación de sedes emblemáticas. Queremos ser un aliado cercano para quienes buscan no solo buenos productos de inversión, sino también asesoría experta para cuidar y hacer crecer su patrimonio.

Un hito muy especial fue la apertura de nuestra oficina en Panamá, desde donde ofrecemos soluciones en dólares altamente competitivas. Hoy, gracias a la integración de nuestras capacidades en Colombia, Panamá, Miami, Suiza y España, contamos con una de las ofertas más completas del mercado para nuestros clientes que buscan diversificar sus inversiones con alternativas en el exterior.

Nuestra app volvió a ser una de las mejor valoradas del país, destacándose por su facilidad de uso y por sus altos estándares de seguridad. Lanzamos nuevas funcionalidades como el acceso a Bre-B, la plataforma de pagos instantáneos del Banco de la República, y desarrollamos opciones como las “llaves favoritas” para hacer las transferencias aún más simples.

También acompañamos a los comercios y emprendedores con soluciones como “cobro al toque”, que convierte el celular en un datáfono. Asimismo, conscientes de que muchos clientes valoran el contacto humano, lanzamos **BBVA Contigo**, nuestro servicio de banca telefónica que permite realizar todas las operaciones con el acompañamiento directo de un asesor.

Seguimos comprometidos con llegar a todos los rincones del país. En 2025 ampliamos nuestra red de corresponsales bancarios, que hoy supera los 60 mil puntos y es la más grande de Colombia, gracias a alianzas estratégicas que nos permiten estar cada vez más cerca de las personas.

Impulsando el desarrollo y la sostenibilidad

Nuestro compromiso con el crecimiento económico del país se reflejó en desembolsos por COP 50 billones al sector productivo, un 20% más que en 2024. Fortalecimos nuestro apoyo a las empresas, al sector agropecuario, a la innovación y al emprendimiento a través de BBVA Spark.

En materia de sostenibilidad, superamos nuestras metas al desembolsar COP 21 billones en financiación sostenible. Nos enorgullece especialmente el recién lanzado portafolio de tarjetas Colombia Vive, que permite a nuestros clientes contribuir directamente a la conservación de diversos ecosistemas del país a través de sus compras.

También seguimos apostándole al desarrollo social y sostenible del país. En 2025 beneficiamos a más de 150 mil colombianos a través de programas de educación, voluntariado y apoyo a familias afectadas por emergencias. Ampliamos nuestro programa de becas para llegar a más jóvenes, incluidos hijos de microempresarios de Bancamía de la Fundación Microfinanzas BBVA, comunidades indígenas del Amazonas y jóvenes afrodescendientes del Pacífico colombiano.

Mirando hacia 2026

2026 nos plantea grandes retos, pero también mucha ilusión. Estamos a las puertas de cumplir 30 años en Colombia, tres décadas acompañando a millones de personas, empresas y familias en su camino de progreso.

Hoy reafirmamos, con hechos y convicción, nuestra confianza en Colombia y en los colombianos y las colombianas. Seguiremos invirtiendo, innovando y trabajando por el desarrollo económico y social del país.

BBVA cree en Colombia. Y aquí seguiremos, creciendo juntos.

Con gratitud y compromiso.

MARIO PARDO BAYONA

Presidente Ejecutivo
BBVA Colombia

1. Contenidos generales

GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3

1.1. ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe incluye las operaciones de BBVA Colombia entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Además, se presentan las principales cifras del negocio, el marco mediante el cual se rigen los principales avances y logros, así como los resultados financieros consolidados de la Entidad.

Igualmente, este documento se acoge a los lineamientos del Estándar GRI (Global Reporting Initiative), en su versión más reciente (2021); los estándares SASB (Sustainability Accounting Standard Board), y el Marco de TCFD ([Task Force on Climate-Related Financial Disclosures](#)), como respuesta a las Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022, de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). También se presentan los resultados de la gestión económica, ambiental y social, identificando los avances en sostenibilidad, análisis de materialidad e importancia de los grupos de interés.

Adicionalmente, el Banco se ha vinculado voluntariamente a marcos de reporte para la correcta divulgación de la gestión de asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), como los Principios de Inversión Responsables (PRI), el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD), Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (Unep-FI) los Principios de Banca Responsable (PRB), y la más reciente adhesión de los Principios del Ecuador (EP).

1.2. ACERCA DE BBVA

BBVA Colombia S.A. (el adelante, también, el “emisor”) es una sociedad anónima, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá. El objeto social del Emisor Colombia, en cumplimiento de su objeto social, podrá celebrar o ejecutar todas las operaciones, actos y contratos legalmente permitidos a los establecimientos bancarios, con sujeción a las disposiciones legales.

En Colombia, el Grupo BBVA está presente a través de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. - BBVA Colombia, con sus filiales BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria y BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa; y también a través de BBVA Seguros Colombia S.A. y BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.

Su origen en Colombia está en el entonces Banco Ganadero, que se constituyó en abril de 1956 en el marco de la Primera Feria Exposición Agropecuaria y con el apoyo de ganaderos del país. En ese momento, la Ley 26 de 1959 definió la naturaleza jurídica del Banco como de economía mixta, con capital del sector oficial y el privado con el 20% y 80% en acciones respectivamente.

En 1992 se modificó su naturaleza jurídica y en adelante desarrolló sus actividades como sociedad anónima.

En 1996 el Banco Bilbao Vizcaya (BBV) adquirió el 34,70% del capital social, mediante martillo de venta y suscripción directa de acciones.

En 1998 BBV incrementó su participación al 49,14% mediante una Oferta Pública de Intercambio (OPI); en ese mismo año modificó la razón social a BBV Banco Ganadero y en el 2000 a BBVA Banco Ganadero.

En el 2001 se realizó en EEUU y en Colombia una Oferta Pública de Adquisición (OPA) simultánea de acciones de Banco Ganadero en virtud de la cual BBVA adquirió acciones ordinarias y con dividendo preferencial, incrementando su participación al 94,16% del capital del Banco.

En el año 2004 se produce el cambio de marca, que modificó su razón social de BBVA Banco Ganadero S.A. a su denominación actual Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A. BBVA Colombia. En la actualidad BBVA cuenta con un modelo de banca responsable basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a los principios éticos, en el cumplimiento de la legalidad, buenas prácticas, generación de soluciones para sus clientes, y la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés.

1.3. QUIÉN ES BBVA COLOMBIA

GRI 2-6, 2-7

BBVA Colombia es una institución financiera reconocida como una entidad ágil y moderna, caracterizada por su constante vocación de liderazgo e innovación, que la ha llevado a ocupar siempre los primeros lugares en el sector financiero colombiano, ofrece una amplia gama de servicios y productos financieros a personas naturales, empresas y organizaciones.

Sus principales actividades incluyen la banca comercial, en la que se destaca la apertura de cuentas de ahorro y corriente, la gestión de tarjetas de crédito y débito, así como la oferta de préstamos personales e hipotecarios. La banca de inversión, brinda asesoría y servicios de inversión en valores, fondos y otros instrumentos financieros. Asimismo, BBVA es reconocido por su banca digital innovadora.

1.4. ACTIVIDAD PRINCIPAL

BBVA Colombia es una entidad bancaria que hace parte de un grupo financiero global, con un negocio diversificado que ofrece servicios financieros en 25 países a más de 71 millones de clientes.

Con su trayectoria de más de 60 años en el sector financiero colombiano, BBVA está comprometido con el desarrollo económico y social del país. Tiene presencia en más de 125 municipios a través de una red de 311 sucursales comerciales, 21 extensiones de oficina, 92 *inhouses*, 1.392 cajeros automáticos y cerca de 59 mil corresponsales bancarios.

BBVA Colombia es reconocido como un banco ágil y moderno, caracterizado por su vocación de liderazgo e innovación, que lo lleva a ocupar los primeros lugares del sector financiero. Además, orienta sus productos y servicios a personas naturales y clientes jurídicos, organizados por segmentos para clasificar a los clientes y sus necesidades de acuerdo con su oferta de productos.

Bancas que atienden a los clientes persona natural:

- Banca comercial
- Banca privada o Banca wealth
- Banca personal
- Constructor

Portafolio de productos y servicios que BBVA Colombia ofrece a sus clientes persona natural:

Consumo

- Créditos de consumo con garantía CDT físico
- Adelanto de nómina
- Compra de cartera
- Crédito educativo
- Cupo rotativo
- Libre inversión
- Preaprobados

Libranza

Vehículo

- Crédito de vehículo nuevo o usado, de servicio particular y de servicio público
- Financiación de motocicletas

Vivienda

- Compra
- Ampliación
- Renovación
- Construcción

Productos universales

- Tarjetas débito
- Tarjetas de crédito

Compra de cartera

Cuentas de ahorro

CDT

Fondos de inversión

Seguros

- Seguros de vida
- Seguros para protección del patrimonio
- Respaldo a la deuda y la garantía del crédito BBVA

Clientes persona jurídica

- Banca pyme
- Banca empresas
- Banca corporativa
- Banca gobierno

Portafolio de productos y líneas de financiación que BBVA Colombia ofrece a sus clientes persona jurídica:

BANCA PYME**Financiación**

- Credipyme
- Adelanto de ventas
- Crédito virtual
- Capital de trabajo
- Créditos de inversión
- Constructor
- Leasing agrocrédito
- Avaluos y garantías
- Factoring y confirming
- Tarjetas de crédito
- Cartera de fomento capital de trabajo

Gestión de tesorería

- Recaudos
- Pago de nómina
- Pagos a proveedores y de impuestos
- Canales transaccionales
- Cuenta de ahorro
- Cuenta corriente
- CDT
- Fondos de inversión (a través de BBVA Asset Management Sociedad Fiduciaria)
- Gestión de tesorería
- Stand By (emitidas y recibidas)
- Líneas de redescuento Bancoldex (importación y exportación)
- Cartas de crédito (importación y exportación)
- Capital de trabajo
- Cobranza de exportación e importación
- Factoring de importación sin recurso
- Giros directos financiados
- Giros directos financiados anticipados
- Prefinanciación de exportaciones
- Transferencia giros directos y reintegros

Soluciones de pago

- Adquirencia
- Dispositivo móvil MPOS
- Venta no presente ecommerce link de cobro
- QR interoperabilidad
- Transfiya
- Oferta transaccional con preferencia en comisiones para administración del canal web y app
- Pagos propio banco y ACH
- Oferta especial para pago de nómina

Cuenta de ahorro empresarial**BANCA EMPRESA****Financiación**

- Capital de trabajo
- Crédito de inversión
- Constructor
- Agrocrédito
- Crédito Finagro
- Tarjeta de crédito Agronegocios
- Agroleasing
- Agrosostenible
- Avals y garantías
- Factoring y confirming
- Tarjetas de crédito
- Cartera de fomento capital de trabajo

Gestión de tesorería

- Recaudos
- Pago de nómina
- Pagos a proveedores y de impuestos
- Canales transaccionales
- Cuenta de ahorro
- Cuenta corriente
- CDT
- Fondos de inversión

Comercio internacional

- Stand By (emitidas y recibidas)
- Líneas de redescuento Bancoldex
- Cartas de crédito
- Capital de trabajo
- Cobranza de exportación e importación
- Factoring de importación sin recurso
- Giros directos financiados

Mesa de dinero

- Forwards
- Operaciones de cobertura de tipo cambio
- Operaciones de cobertura de tipo interés
- Prefinanciación de exportaciones
- Transferencia giros directos y reintegro

BANCA GOBIERNO**Financiación**

- Créditos de largo plazo mediante la modalidad de empréstitos
- Línea de leasing
- Líneas de corto plazo

Recursos

- Desarrollo y administración de cuentas maestras

Otras cuentas de ahorro y corriente**CDT****Fondos de inversión Efectivo y País**

BBVA Colombia tiene soluciones de cuentas para cubrir las necesidades de administración de recursos e inversión de los clientes persona jurídica:

- Cuenta de ahorro empresarial
- Cuenta corriente tradicional
- Cuenta corriente empresa
- Cuenta corriente remunerada Gobierno
- Fondos de inversión colectiva
- CDT

A nivel transaccional, BBVA Colombia tiene un robusto portafolio de soluciones *cash management* diseñado para satisfacer las necesidades de los clientes persona jurídica.

Tabla 1. Portafolio de soluciones *cash management*.

<i>Cash in</i>	<i>Cash out</i>
• Recaudo nacional: oficina y corresponsal bancario • Recaudo de efectivo: directo y amparado • Adquierecia: presencial y venta no presente • Agregador de pagos OpenPay • PSE gateway • Recaudo en canales digitales BBVA (app, web, ATM e IVR)	• Transferencias a cuentas BBVA • Transferencias interbancarias: ACH, Cenit y Sebra • Pagos masivos en efectivo • Cheques

BBVA Colombia ofrece a sus clientes diferentes canales transaccionales y digitales:

- Red de oficinas
- Red de cajeros automáticos
- Corresponsales bancarios
- In house BBVA

- BBVA móvil
- BBVA net
- BBVA net cash
- Línea BBVA
- Host 2 host
- Web service

Además, los siguientes servicios:

- Giros nacionales
- Giros internacionales
- PagAtiempo
- Personalización de canales y servicios
- Alertas y notificaciones SMS, correo electrónico y BBVA móvil
- Débito interbancario
- Pago de servicios y recaudo digital
- Consultas soportes operaciones leasing y comercio exterior

1.5. PROPIEDAD INTELECTUAL

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000, BBVA Colombia cumplió con las disposiciones legales relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor en el desarrollo de su objeto social. Contó con la titularidad de las marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales, logos, entre otros, y/o contando con las debidas licencias, sublicencias o autorizaciones para explotarlos por medio de contratos suscritos con los titulares o terceros autorizados.

Durante el ejercicio 2025, y con posterioridad al cierre, no se tuvo conocimiento de reclamaciones pendientes por parte de autoridades o terceros que involucren posibles violaciones a las normas de propiedad intelectual o a los derechos de autor.

En lo que respecta a softwares instalados, en uso o en poder de BBVA Colombia, el Banco cuenta con las correspondientes licencias y se han implementado los controles para que los procesos de compra, desarrollo, instalación, adecuación y mantenimiento de éstos, cumpliendo con los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.

1.6. CADENA DE VALOR Y OTRAS RELACIONES DEL NEGOCIO

GRI 2-6

La cadena de valor de BBVA se centra en la creación de relaciones a largo plazo con sus clientes, ofreciendo soluciones financieras personalizadas y accesibles a través de su red de sucursales, canales digitales, máquinas de autoservicio y extensa red de corresponsales bancarios; la Entidad mantiene relaciones de negocio con otras empresas y organizaciones del sector financiero para ofrecer productos y servicios innovadores y competitivos, también ejecuta iniciativas de responsabilidad social, programas de diversidad e inclusión, y en el ámbito de sostenibilidad, apoya proyectos y programas que promueven el desarrollo económico y social del país.

Durante 2025, BBVA continuó fortaleciendo su relación con los proveedores bajo principios de respeto y equidad. En este sentido, la Entidad reafirmó su compromiso con la no discriminación en todos sus procesos de evaluación, selección y contratación, garantizando que ninguna decisión se base en características ajenas a las condiciones técnicas del concurso o que estén prohibidas por la legislación vigente.

Nuestros procesos de aprovisionamiento, que integran a proveedores locales y extranjeros de diversos sectores económicos, como p.ej. comercio, inmobiliario, construcción, educación, salud, entre otros, se rigen por el modelo Vendor Risk Management (VRM). Este marco normativo permite evaluar de manera objetiva el nivel de riesgo de los proveedores actuales y potenciales de las entidades de BBVA en Colombia.

BBVA sigue impulsando la sostenibilidad y la actualización de su Código Ético de Proveedores. En nuestra meta de alcanzar cero emisiones netas para 2050 y preservar el capital natural, el Banco busca colaborar con proveedores cuyas políticas estén alineadas con esta visión.

Por ello, se requiere que los proveedores cumplan, entre otros aspectos, con los siguientes lineamientos:

- Asegurar el estricto cumplimiento de la legislación ambiental vigente, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de índole ambiental, independientemente de su jurisdicción de origen o destino.
- Gestionar y mitigar sus impactos ambientales directos, incluyendo la huella de carbono, huella hídrica y la gestión de residuos y reciclaje, así como los impactos indirectos derivados de su cadena de valor.
- Promover activamente la transición hacia una economía de cero emisiones netas.

Con respecto a los derechos humanos, BBVA colabora con proveedores que implementen políticas y procedimientos en este campo, alineados con los Principios Rectores de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre las empresas y los derechos humanos, además de la legislación vigente aplicable.

Esto requiere que los proveedores, a título meramente enunciativo y no limitativo:

- Aseguren que la contratación de su personal se efectúa en estricto cumplimiento con la legislación laboral y migratoria vigente, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de índole laboral, independientemente de la jurisdicción de origen o destino.
- Prohíban el trabajo forzoso, el maltrato a sus empleados y cualquier forma de trata de seres humanos.
- Granticen el cumplimiento del Convenio n.º 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativo a la edad mínima de admisión al empleo, y del n.º 182, referente a la prohibición y acción inmediata para la eliminación de las peores formas de trabajo infantil, evitando la contratación de menores según lo estipulado en dichos convenios.
- Aseguren un trato digno y respetuoso a sus empleados. Se deberá propiciar un entorno laboral que fomente la diversidad y la inclusión, y en el que se erradiquen las conductas discriminatorias por motivos de género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, religión,

orientación sexual, origen étnico, idioma, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra condición o circunstancia injustificada.

- Promuevan el respeto y la observancia de las normativas de seguridad y salud en el trabajo conforme a la legislación aplicable, proporcionando a sus trabajadores un ambiente seguro y exento de riesgos para la salud, e impulsando la prevención de accidentes entre todo su personal.
- Suministren a sus empleados una remuneración equitativa que sea, como mínimo, igual al Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV) o al establecido por convenio colectivo, si este último fuera superior.
- Respetar la jornada laboral de modo que no se exceda el número máximo de horas permitido por la legislación aplicable.
- Garantizar el respeto a la libertad de asociación de sus empleados y, en especial, en lo concerniente a la negociación colectiva, sin que el ejercicio de este derecho pueda acarrear consecuencias adversas o represalias.

En conjunto con el Área de Global Procurement, se ha incentivado la participación en el programa de formación para pymes “Proveedores sostenibles”, que desarrolla la Red Española del Pacto Mundial de la ONU, en colaboración con el ICEX España y la Fundación ICO. El objetivo de este programa es formar a los proveedores en el ámbito de la sostenibilidad, tomando como referencia los diez principios del Pacto mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El programa en cifras

- 48 grandes empresas impulsoras
- Proveedores de 72 países
- Usuarios registrados en el programa: 5.200, de los cuales 603 son usuarios BBVA

Resultados

- Usuarios que han finalizado el programa: 2.682, de los cuales 212 son usuarios BBVA
- Distribución en BBVA por país del proveedor:
 - Argentina: 1
 - Bélgica: 2
 - Chile: 5
 - Colombia: 39
 - España: 47
 - Francia: 1
 - México: 82
 - Perú: 18
 - Portugal: 2
 - Reino Unido: 2
 - Uruguay: 9
 - Venezuela: 4
- Índice de satisfacción 4,3 / 5

Tendencias en la gestión sostenible de proveedores BBVA

Principales medidas ya implementadas por las pymes en modalidad de proveedores

- Código ético
- Medidas de conciliación
- Canal de denuncias
- Plan de igualdad
- Procesos de economía circular

Principales medidas a implantar en los próximos 6 meses

- Plan específico de sostenibilidad
- Identificación de impactos negativos de la actividad
- Identificación de los ODS prioritarios
- Establecimiento de compromisos medibles y plazos
- Canal de denuncias

ODS prioritarios

- 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- 5: Igualdad de género
- 3: Salud y bienestar
- 17: Alianzas para lograr los objetivos
- 10: Reducción de desigualdades

Principales barreras para avanzar en materia de sostenibilidad

- Falta de recursos
- Falta de conocimiento
- El 21% no encuentra ningún obstáculo

Principales retos

- Tener una estrategia o plan de sostenibilidad
- Disponer de un presupuesto para la sostenibilidad
- Responder a los requerimientos de grandes empresas
- Contar una persona experta en sostenibilidad
- Conocer las normativas

Motores de influencia

- Las grandes empresas de las que somos proveedores
- Las normativas
- La alta dirección
- Los mercados

Incentivos en sostenibilidad

- Participar en acciones conjuntas en el ámbito de la sostenibilidad con las empresas-clientes
- Mejorar los contratos a pymes sostenibles. Es decir, pagos por adelantado con contratos más largos.
- Recibir asesoría sobre subvenciones y/o ayudas relativas a proyectos de sostenibilidad.
- Aumentar el volumen de compras a pymes sostenibles.

Información sobre proveedores

Tabla 2. Información sobre proveedores

Cifras expresadas en números enteros

Concepto	2025	2024
Número de negociaciones online Adquira. (1)	85	98
Número de peticiones registradas por GPS. (2) (3)	1665	1723
Proveedores homologados y/o evaluados al cierre del año. (4)	791	793

1. Número de negociaciones online Adquira. Se reportan procesos de Colombia y Corporativo durante 2025.

2. Número de peticiones registradas por GPS. Se reportan peticiones efectivas. Se desestiman peticiones rechazadas y en creación por las áreas usuarias.

3. Decremento porcentual de peticiones registradas en GPS. Se reporta variación para el año 2025, ya que se unificaron necesidades que tenían las áreas, así como se realizaron diferentes acuerdos de precios, lo que conlleva que se disminuyan las solicitudes puntuales de compra que cursan por el circuito de aprovisionamiento.

4. Disminución porcentual de proveedores evaluados. Se reporta la variación para el año 2025, ya que parte del modelo de evaluación VRM se ejecuta de acuerdo con la tipología, que tiene dos umbrales de tiempo. Para el caso de los proveedores riesgo alto y medio, su evaluación tiene una vigencia de un año, y para los proveedores riesgo bajo, su evaluación tiene un tiempo de vigencia de dos años, por lo que los proveedores riesgo bajo que el año anterior se evaluaron, se les renovará su proceso hasta el año 2026.

Libre circulación de facturas

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, el Banco informa que no tiene prácticas de retener facturas a nuestros proveedores, definiendo políticas internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

1.7. GESTIÓN DE RIESGOS CON PROVEEDORES

GRI 204-1

Prácticas de adquisición

Tabla 3. Prácticas de adquisición

Cifras expresadas en porcentajes

Concepto	2022	2023	2024	2025
Porcentaje de pago a proveedores locales*	72,84%	72,57%	73,68%	74,98%

* Personas naturales o jurídicas que abastecen de bienes, productos o servicios y están legalmente constituidas en Colombia.

*Se entiende por operaciones significativas, todas las operaciones realizadas en Colombia.

En 2025, los pagos a proveedores locales totalizaron COP 1.143 millones, lo que representa una ligera disminución del 0,1% con respecto a los COP 1.145 millones pagados en 2024. Los pagos internacionales se redujeron en un 7% frente al monto de COP 408 millones pagados durante el periodo anterior.

Se observa una reducción general del 15% en el volumen de pagos gestionados durante 2025, lo que representa una reducción de 5.651 pagos frente a 2024. Esta cifra es impulsada por los pagos nacionales que disminuyeron un 15%, es decir (5.733), respecto al volumen de facturas pagadas durante 2024 para un total de 38.166. En contraste, los pagos internacionales mostraron un incremento del 22%, con 82 pagos adicionales frente a los 373 del año anterior.

Tabla 4. Comparativo de pagos realizados entre 2024 vs. 2025

Cifras expresadas en número

Concepto	2024	2025
Pagos totales anuales	38.539	28.314
Pagos nacionales	38.166	27.872
Pagos internacionales	373	442

2. Estado de Información no Financiera

2.1. RESUMEN GRUPO BBVA

GRI 2-22

BBVA es un grupo financiero global con una visión centrada en el cliente, caracterizado por su estrategia pionera en la digitalización, la innovación y la sostenibilidad. Tiene presencia en más de 25 países, presta servicios a más de 81,2 millones de clientes activos gracias a un equipo de 127.174 empleados.

BBVA ocupa una posición de liderazgo en España; además, es la primera institución financiera en México y cuenta con franquicias líderes en América del Sur y Turquía. En Europa, BBVA cuenta con una presencia en constante crecimiento, impulsada por sus oficinas especializadas en clientes-empresa y por su apuesta por los bancos digitales, que actualmente operan en Italia y Alemania. BBVA ofrece servicios especializados a grandes corporaciones a través de sus oficinas en Estados Unidos y Asia. Esta sólida diversificación geográfica, junto con los altos niveles en captación de clientes, a través de canales digitales, refuerza su liderazgo y lo posiciona para afrontar los retos del futuro.

BBVA contribuye, a través de su actividad, al progreso y bienestar de todos sus grupos de interés, entre ellos, accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en general. En este sentido, BBVA apoya a las familias, los emprendedores y las empresas en sus planes de futuro, y les ayuda a aprovechar las oportunidades que proporcionan la innovación y la sostenibilidad.

De esta forma, BBVA ofrece a sus clientes una propuesta de valor diferencial, apalancada en la tecnología y en los datos, y orientada a mejorar su salud financiera con una información personalizada en la toma de decisiones en este campo.

2.2. SOSTENIBILIDAD EN EL GRUPO BBVA

BBVA refuerza la sostenibilidad como un motor de crecimiento diferencial, con la ambición de seguir liderando una transformación que supone una gran oportunidad y que requiere importantes inversiones en las principales industrias, los sectores productivos y las cadenas de valor. Para ello, el Banco acompaña a sus clientes con asesoramiento especializado y facilita la financiación necesaria para responder a la demanda de soluciones energéticas más eficientes y más responsables con el medio ambiente, sin perder de vista su compromiso con el ámbito social. Así, BBVA consolida la sostenibilidad como un pilar esencial de competitividad y desarrollo a largo plazo.

BBVA ha sido pionero en el desarrollo de ventajas competitivas y capacidades clave en materia de sostenibilidad, lo que le permite estar listo para aprovechar esta gran oportunidad en los próximos años. El Grupo lo hace a través de tres palancas clave:

- Asesoramiento diferenciado, adaptado a cada segmento, incluyendo clientes, grandes corporaciones, empresas y clientes minoristas.
- Desarrollo y financiación de soluciones innovadoras como tecnologías limpias e infraestructuras verdes (*cleantech*), soluciones para el hogar y la movilidad, impulso del capital natural e iniciativas sociales, especialmente en mercados emergentes.
- Integración de la sostenibilidad en la gestión de riesgos, tanto para mitigarlos como para apoyar las oportunidades de negocio.

Para este nuevo ciclo estratégico, se ha establecido un objetivo de canalización de € 700 mil millones de 2025 a 2029, de los que se canalizaron € 134 en 2025. Este nuevo objetivo, más ambicioso, se plantea tras haber canalizado un total de € 304 mil millones en negocio sostenible, entre 2018 y 2024.

Objetivo 2025-2029

700 MM€

Canalizado en 2025

134 MM€

2.2.1. Plan Estratégico del Grupo BBVA (2025-2029)

En este mundo, en constante evolución, BBVA está preparado para liderar la banca del futuro.

El *Plan Estratégico 2025-2029* se presenta como el faro que guiará al Grupo durante los próximos años; un plan que se anticipa a las grandes tendencias, impulsando la sostenibilidad como un motor de crecimiento y apostando decididamente por la innovación.

Para BBVA, el verdadero motor del cambio son las personas. Por ello, el nuevo Plan refuerza su compromiso con los clientes y con la sociedad, quienes inspiran y orientan todas las decisiones y la estrategia del Grupo. El Plan se articula en torno al propósito, los valores y las prioridades estratégicas, sobre las que se diseñarán las principales líneas de actuación en los próximos 5 años.

2.2.1.1. Propósito

La estrategia de BBVA gira en torno a un único propósito: *“Acompañar tu voluntad de llegar más lejos”*. Un propósito renovado en el que el cliente es el claro protagonista. BBVA quiere ser el banco no solo que acompaña a las personas y empresas en los momentos clave, sino que les impulsa a alcanzar sus metas y hacer realidad sus proyectos.

“Acompañar tu voluntad de llegar más lejos”

El significado de este propósito se desarrolla en tres ideas:

- **Acompañar.** Es la vocación de BBVA. Estar siempre al lado de sus clientes, especialmente cuando más lo necesitan. Implica escuchar y adaptarse a sus necesidades, identificarse con ellos, compartir sus inquietudes, proyectos y sueños con empatía y apoyo constante, para ser un verdadero aliado en su camino. Aquel que realmente comprende lo que sus clientes necesitan.
- **Tu voluntad.** Representa los sueños, ilusiones y ambiciones de los clientes. BBVA reconoce que detrás de cada proyecto, cada meta y cada paso hacia adelante, hay algo más profundo: la voluntad. Es la fuerza interior que impulsa a las personas y a las empresas a superarse, a perseguir sus objetivos y a creer en un futuro mejor. Es la determinación de avanzar y la motivación que los mueve cada día.
- **De llegar más lejos.** Es la esencia del progreso y la innovación. BBVA conoce el camino y proyecta a sus clientes hacia el futuro. Es una actitud que forma parte del ADN de BBVA, buscando siempre anticiparse, ver hoy lo que va a venir mañana y mirar al futuro con optimismo, compartiendo la ambición de los clientes y ayudándoles a convertir sus sueños en realidad.

Este propósito representa el futuro que BBVA quiere construir en el ciclo estratégico 2025-2029; inspira la forma de trabajar y la cultura del Grupo, y alinea a toda la Entidad para fortalecer relaciones de confianza y generar un impacto positivo en los clientes y en la sociedad.

2.2.1.2. Valores BBVA

El Grupo cuenta con valores sólidos, que constituyen la base de su cultura y actúan como la guía para la toma de decisiones y el comportamiento esperado de toda la organización. Los valores han sido determinantes para el éxito de la estrategia de BBVA y seguirán siendo la palanca de gestión en el nuevo ciclo estratégico.

Estos valores continúan vigentes en esta nueva etapa como rasgo de identidad del equipo BBVA. No obstante, los comportamientos adquieren un nuevo significado en este contexto, incorporando matices que implican integrar la perspectiva del cliente de manera radical.



2.2.1.3. Prioridades estratégicas

- **Incorporar la perspectiva del cliente de una manera radical.** El corazón de la estrategia es la Radical Client Perspective (RCP). El Grupo busca evolucionar, pasar de ser un banco tradicional a ser un “compañero de camino”, utilizando la escucha profunda para ofrecer una propuesta de valor diferencial. Se enfoca en la excelencia operativa para eliminar fricciones y en un asesoramiento hiperpersonalizado, apoyado en inteligencia artificial.
- **Impulsar la sostenibilidad como un motor de crecimiento.** La sostenibilidad se consolida como una ventaja competitiva clave. El Grupo ha fijado una ambiciosa meta de canalizar € 700 mil millones en el área de negocio sostenible entre 2025 y 2029. El enfoque es holístico, pues le apunta al asesoramiento en descarbonización para grandes corporaciones, soluciones de *cleantech* e infraestructuras verdes, y fomento del crecimiento inclusivo.
- **Creer en todos los segmentos de empresas.** BBVA busca ser el socio estratégico de referencia para pymes, empresas e instituciones. La estrategia se apoya en su sólida presencia internacional para facilitar operaciones transfronterizas (*cross-border*) y en el uso de herramientas de IA para que sus gestores ofrezcan un acompañamiento más proactivo y estratégico a cada industria.
- **Promover una mentalidad de creación de valor y capital.** Se prioriza el crecimiento que genera rentabilidad por encima del coste de capital. El Grupo se enfoca en negocios de bajo consumo de capital y alta generación de valor (como seguros, pagos y gestión de activos) y en la optimización del balance mediante esquemas de *risk sharing* y rotación de activos.
- **Maximizar el potencial de la IA y la innovación (tecnologías next gen).** A través de la hoja de ruta denominada “The 8”, el Grupo despliega 8 iniciativas (“robots”) que transforman desde la atención al cliente hasta la gestión de riesgos y el desarrollo de software. El objetivo es lograr la disponibilidad de datos en tiempo real y automatizar procesos internos para aumentar la productividad y la creatividad del equipo humano.
- **Fortalecer la empatía y triunfar como un equipo ganador.** El equipo humano es el motor que hace realidad la estrategia. BBVA fomenta una cultura de integridad y alto desempeño, centrada en atraer y motivar el mejor talento. Esta prioridad refuerza la diversidad, el compromiso social y la pertenencia, como pilares para construir la banca del futuro.

2.3. GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-6, 2-29

BBVA Colombia genera un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad mediante su actividad. Por eso, dispone de un modelo responsable en la prestación de servicios bancarios y muestra un compromiso sólido con la generación de valor a largo plazo para sus grupos de interés, incluyendo accionistas e inversionistas, clientes, empleados, gremios, medios de comunicación, proveedores, reguladores y la sociedad en general. Este compromiso se refleja en diferentes ámbitos de actuación como en la relación con el medioambiente y el desarrollo social, su responsabilidad fiscal, la prevención de conductas contrarias a las normas, los derechos humanos y a través de la participación en iniciativas internacionales.

BBVA Colombia actúa conforme a los principios generales en materia de sostenibilidad, así:

- Apoya a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles, ejerciendo como palanca que potencia estos comportamientos.
- Integra, de manera progresiva, las oportunidades y riesgos asociados con la sostenibilidad en el planteamiento de estrategias, el negocio, los procesos y la gestión de riesgos.
- Vela por el impacto ambiental y social, directo e indirecto, que los negocios y las actividades puedan generar, promoviendo efectos positivos y reduciendo los negativos.
- Respeta la dignidad de las personas y la aplicación de los derechos humanos conforme a los compromisos a los que se ha adherido de carácter nacional e internacional.
- Desarrolla programas y actividades de inversión en la comunidad para abordar los retos de las ciudadanías en las que el Grupo está presente, con la intención de crear oportunidades para todos.
- Se implica como agente de cambio social, junto con otros grupos de interés como empleados, accionistas, proveedores y sociedad, para crear oportunidades para todos y poner al servicio de la sociedad sus competencias y conocimientos empresariales, capacidades y recursos.

En cuanto a la identificación de los grupos de interés, el Grupo BBVA hizo un análisis comparativo con empresas similares en el sector financiero utilizando como referencia el benchmark, y obtuvo los datos de los informes de sostenibilidad de estas organizaciones. Después de establecer los grupos de interés y definir los impactos, se hicieron consultas internas y externas con el fin de obtener resultados a través de la evaluación de los impactos establecidos. Cada grupo de interés se priorizó según sus experiencias y expectativas.

Grupos de interés



El enfoque para garantizar la participación de los grupos de interés se describe a continuación.

2.4. ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

GRI 3-1, 3-2, 3-3

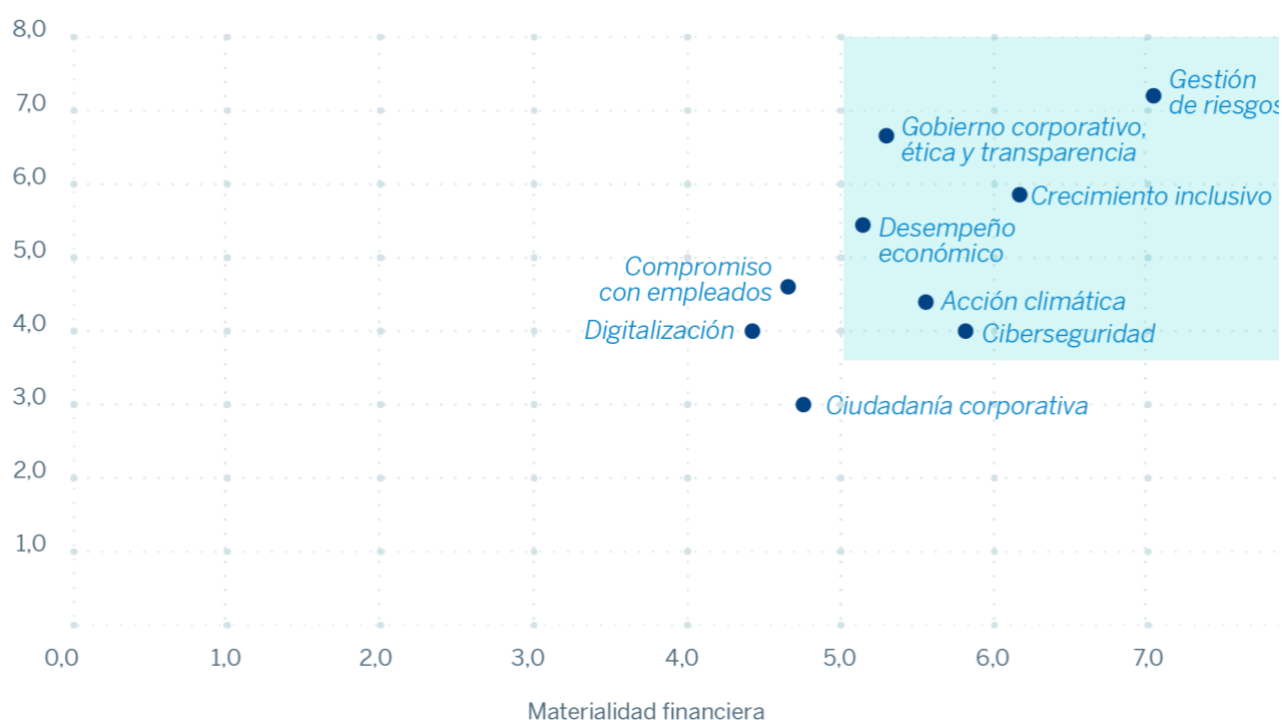
2.4.1. Temas materiales

En 2023 se realizó el análisis de materialidad, utilizando el enfoque de doble materialidad propuesto por GRI en su versión de diciembre de 2021, y los temas de la Circular 031 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), aprobada por unanimidad de los miembros de la Junta Directiva, con la intención de generar valor para sus grupos de interés. Este proceso contribuyó a priorizar los temas que son pertinentes para estos grupos y para el Banco.

Así, se pasó de hablar de la “importancia”, al “impacto” para el Grupo BBVA y los *stakeholders* desde una doble perspectiva. Es decir, evaluar lo material para el Grupo BBVA en su situación financiera y rendimiento operativo a través de la materialidad financiera, la perspectiva externa (“de afuera hacia adentro”), y el impacto material de BBVA Colombia sobre las personas y el planeta, mediante la materialidad social y ambiental, es decir, la perspectiva interna (“de adentro hacia afuera”).

El análisis integró la perspectiva de los grupos de interés.

Matriz de doble materialidad BBVA Colombia



Para el ejercicio de reporte de 2025, BBVA Colombia ratifica los temas materiales definidos en su último análisis de doble materialidad de 2023, realizado bajo una metodología robusta de 4 etapas. Como resultado de este análisis, los asuntos más destacados para BBVA Colombia fueron los siguientes.

Tabla 5. Asuntos destacados para BBVA

Tema material	Definición
Gestión de riesgo	BBVA Colombia tiene un Modelo de Gestión y Control de Riesgos para evaluar su exposición, que incluye riesgos sociales, climáticos, económicos, ambientales, de gobernanza, sistémicos y de adaptación.
Gobierno corporativo, ética y transparencia	El Banco asegura el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, garantizando un entorno de ética empresarial a través del cumplimiento de las normas y el establecimiento de políticas y medidas frente a la lucha contra la corrupción, el soborno y el lavado de activos. Además, busca tener canales de comunicación transparentes y eficaces con sus grupos de interés y el público en general.
Crecimiento inclusivo	BBVA Colombia apoya los sectores desfavorecidos y sin acceso al sistema financiero a través de la bancarización masiva y la creación de nuevos productos y modelos de relacionamiento. También usa nuevas tecnologías para mejorar la educación financiera de estos sectores.
Desempeño económico	El Banco busca tener amplio capital y liquidez para contribuir a la estabilidad y el crecimiento de la economía nacional. Además, genera buenos resultados para los grupos de interés y le apuesta a la resiliencia frente a los retos del entorno.
Acción climática	BBVA Colombia está comprometido con la gestión del cambio climático, la transición ordenada hacia una economía baja en emisiones, el desarrollo de productos que garanticen un uso responsable de los recursos: energía, agua, materiales y otros, y la protección de la biodiversidad. Además, implementa acciones para adaptarse a los impactos y disminuye los riesgos asociados con las operaciones del Banco, desarrollando productos que promuevan acciones de mitigación y eficiencia de recursos orientados a las finanzas sostenibles.
Ciberseguridad	El Banco implementa medidas para garantizar la seguridad de sus sistemas y proteger la información confidencial de sus usuarios, evitando la materialización de ataques cibernéticos que comprometan la privacidad y la confianza de sus grupos de interés.

2.4.1.1. Metodología para la determinación de los asuntos materiales

2.4.1.1.1. Fases de la metodología del análisis de materialidad

El análisis de materialidad se desarrolló en 3 fases:

Fase 1: Identificación de asuntos materiales relevantes para los grupos de interés y para el Grupo BBVA

El hallazgo de los asuntos materiales se llevó a cabo a partir de fuentes internas y externas, y el análisis se hizo a través de un *benchmark* para identificar, comparar y evaluar 9 empresas del sector financiero con operaciones en Latinoamérica. Estas empresas comparten su información Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) a través de estándares, marcos, agencias de calificación e índices de sostenibilidad. Además, se utilizó la información contenida en los informes de sostenibilidad de estas empresas como insumo para el reconocimiento de temas materiales, grupos de interés y, a través de consulta bibliográfica, se lograron identificar los impactos, riesgos y oportunidades asociadas.

Para enriquecer la información del *benchmark* se realizaron diversas consultas a fuentes internas y externas.

Consultas internas

- Listado de asuntos materiales del Banco provenientes de los análisis de materialidad previos.
- Consultas a 24 empleados, de los cuales 9 respondieron entrevistas y 15, cuestionarios virtuales.

Consultas externas

- Clientes: dos a través de entrevistas y 9 mediante cuestionarios virtuales.
- Proveedores: 10 respondieron cuestionarios virtuales.
- Sociedad: 5 participaron en un grupo focal.
- Gremios: un participante respondió la entrevista y dos, cuestionarios virtuales.
- Medios de comunicación: 7 respondieron cuestionarios virtuales.
- Accionistas: dos a través de entrevistas y 6, cuestionarios virtuales.
- Reguladores: revisión de documentos relevantes para la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y comunicados.
- Además, como fuentes externas, se tuvieron en cuenta marcos de *reporting* en sostenibilidad como GRI, SASB, TCFD, MSCI, UNEP-FI, Principios de Banca Responsable (PBR) y el *benchmark*.

Fase 2: Identificación de los impactos potenciales, positivos y negativos, y de los riesgos y oportunidades para los asuntos materiales identificados

Para complementar la información del *benchmark* y obtener un contexto más robusto, se hicieron reuniones con las gerencias de Corporate & Investment Banking (CIB), Riesgos, Sostenibilidad, Gobierno y Empresas, Particulares y Pymes, Experiencia, PQR, Comunicación y Responsabilidad Social de BBVA Colombia. El objetivo fue identificar los grupos de interés, riesgos,

oportunidades e impactos desde una perspectiva “de afuera hacia adentro” que pudiera afectar la gestión, el desempeño y la posición del Banco.

A continuación, se detalla la Identificación de impactos; es decir, la materialidad de impacto positivo y negativo.

Tabla 6. Identificación de impactos en los asuntos materiales de BBVA Colombia

Ambiental		
Subtema	Impacto de los riesgos (adentro hacia afuera)	Impacto de los riesgos (afuera hacia adentro)
Cambio climático	Reducción de la cantidad de gases que causan el calentamiento global liberados al ambiente. (+)	Afectación en la infraestructura por eventos climáticos extremos. (-) Daño en infraestructura por eventos climáticos extremos.
	Contaminación del suelo, el agua y el aire debido a sustancias nocivas. (-)	- Aumento en los costos de operación por eventos climáticos extremos. (-) Interrupción de operaciones por eventos climáticos extremos. - Afectación a la cartera por incumplimiento de obligaciones bancarias de los clientes asociados a impactos del cambio climático.
Finanzas sostenibles	Retiro de inversiones en empresas que se basan en fuentes de energía no renovables, como combustibles fósiles. (+)	
	Apoyo financiero a proyectos que no cumplen con los criterios de sostenibilidad y que pueden hacer afirmaciones engañosas sobre su impacto ambiental positivo. (<i>Greenwashing</i>). (-)	
Social		
Subtema	Impacto de los riesgos (adentro hacia afuera)	Impacto de los riesgos (afuera hacia adentro)
Crecimiento inclusivo	Mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes y comunidad, en general. (+)	
	Fortalecimiento de la economía local por medio del apoyo a pymes. (+)	
	Cierre de brechas de desigualdad. (+)	

Compromiso con empleados	Generación de empleo y mejoramiento de las condiciones y garantías de los colaboradores. (+) Generación de bienestar y fortalecimiento de las habilidades del talento humano de la compañía. (+)	
Continuidad del negocio		Afectación a la infraestructura y la operación por alteraciones del orden público. (-)
Talento humano		- Dificultad para contratar y retener talento en la industria por cambio en las preferencias de los trabajadores. (-) - Afectación de la reputación por la no adopción de estándares internacionales relacionados con diversidad, equidad e inclusión. (-)

Gobernanza		
Subtema	Impacto de los riesgos (adentro hacia afuera)	Impacto de los riesgos (afuera hacia adentro)
Gobierno corporativo y gestión adecuada de todos los riesgos	Estabilidad, crecimiento del negocio y gestión de riesgos y oportunidades. (+)	Pérdida de reputación por generación de sanciones económicas y/o incumplimiento normativo. (-)
	Incremento de la confianza de los grupos de interés por la gestión adecuada de la información confidencial. (+)	Aumento de costos por generación de sanciones económicas y/o incumplimiento normativo. (-)
	Mejoramiento del servicio bancario en Colombia. (+)	Afectaciones a la reputación asociadas a no cumplir con los compromisos o a tener mensajes contradictorios frente a temas ESG.
Solvencia y resultados financieros	Afectación a la economía nacional por operaciones del Banco (consumo/pago/ahorro). (-)	Afectación de la reputación por la gestión inadecuada de la transición a una economía baja en carbono. (-)
	Dinamización de la economía por resultados positivos y posicionamiento del Banco. (+)	Aumento en los costos operacionales asociados al cumplimiento de nuevas normativas y/o regulaciones. (-)

Salud financiera y asesoría personalizada a los clientes/ ciberseguridad	Mayor satisfacción de cliente por mejoras continuas en la prestación del servicio y fortalecimiento del portafolio. (+)
Ciberseguridad	• Afectación de la reputación por materialización de ataques cibernéticos. (-) • Interrupción parcial y/o total de la operación y/o pérdida de la información por ataques cibernéticos. (-)
Continuidad del negocio	• Inestabilidad económica de la organización por volatilidad de precios de mercado. (-) • Pérdida de reputación por malas prácticas de gobierno corporativo, composición e independencia.
Legal/normativo	• Pérdida de reputación por financiamiento de actividades de alto riesgo social y ambiental.
Desempeño económico	• Aumento en costos de litigio asociados al incumplimiento de los compromisos climáticos y ambientales. • Aumento en los costos por materialización de ataques cibernéticos. (-) • Afectación a la cartera por mala gestión de la transición energética de clientes en sectores altamente emisores. • Pérdidas en el valor y la posición del Banco por cambios en los precios y/o en los patrones de consumo de los clientes. • Afectación a la solvencia del Banco por el no pago de obligaciones contractuales de los clientes. • Afectación a la cartera por sobre endeudamiento de los clientes.

Fase 3: Asignación de pesos y ponderación de asuntos materiales

Debido a las reuniones, las gerencias del Banco definieron grupos de interés, posibles impactos, riesgos y oportunidades que consideraron relevantes desde sus áreas. El proceso de consolidación incluyó la recopilación y sistematización de información relevante y la consulta de fuentes externas; esto permitió homogeneizar el lenguaje, unificar términos y definir aquellos predominantes para ser evaluados por los grupos de interés internos y externos.

La matriz de doble materialidad se desarrolló utilizando información de fuentes internas y externas. En el eje X del gráfico se examinan los impactos de carácter financiero, es decir, los impactos evaluados por los equipos internos del Banco, “de afuera hacia adentro”. En el eje Y se analizan los impactos más significativos para los grupos de interés externos, “de adentro hacia afuera”.

Para enriquecer el análisis de estos asuntos materiales, se tuvieron en cuenta marcos relevantes para el ejercicio. En el eje X de materialidad financiera se incluyeron el estándar de reporte SASB, UNEP-FI, los Principios de Banca Responsable y el *benchmark* implementado. Para los impactos evaluados desde el eje Y, se consideraron los temas sugeridos por el Global Reporting Initiative (GRI) y el índice MSCI.

2.4.1.1.3. Impactos, riesgos y oportunidades de los asuntos materiales priorizados

En 2023 se aplicó el análisis de doble materialidad para el Banco, priorizando asuntos relevantes para la región. En este informe se presenta la gestión relacionada con los temas materiales priorizados.

En 2026, el Banco se enfocará en la definición de una estrategia que gestione los temas y sus posibles impactos negativos, así como medidas para facilitar su reparación y acompañamiento sobre los temas priorizados a través de acciones concretas.

3. Ambiental

3.1. POLÍTICAS CON COMPONENTES ESPECÍFICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

FS-1

3.1.1. Gestión de riesgos asociados con el cambio climático

La gestión de los factores de riesgo asociados con el cambio climático y medioambiental es clave para implementar la estrategia de BBVA, basada en gestionar los riesgos de manera adecuada, ayudar a la transición hacia una economía baja en carbono y cumplir la meta de tener emisiones netas de carbono cero para 2050.

Los impactos potenciales de los riesgos climáticos y medioambientales, así como los riesgos sociales y de gobernanza, se evalúan en el ciclo de gestión de riesgos de la siguiente manera:



3.1.1.1. Identificación y evaluación de riesgos climáticos

Para llevar a cabo el proceso de identificación de los riesgos y oportunidades asociados con el cambio climático y otros aspectos medioambientales, BBVA ha identificado los sectores con mayor riesgo de transición y/o mayor riesgo físico.

Para ello, BBVA ha desarrollado en los últimos años sus taxonomías internas de riesgos climáticos y medioambientales, entendidos como definiciones comunes de las palancas de riesgos y sus canales de transmisión con impactos potenciales en los riesgos prudenciales tradicionales:



3.1.1.1.1. Riesgo climático de transición

Los riesgos de transición son aquellos riesgos vinculados con el proceso de ajuste hacia una economía baja en carbono como respuesta al cambio climático, que provienen de cambios regulatorios, de mercado y en el comportamiento de los consumidores, necesarios para cumplir con los objetivos climáticos globales.

Los sectores identificados con mayor riesgo climático tienen un reto de transformación y adaptación considerable que requerirá, y ya está requiriendo, grandes inversiones. También son los sectores que requerirán un mayor entendimiento y monitorización de los riesgos. BBVA cuenta con una clasificación sectorial interna del riesgo de transición cuyo objetivo principal es identificar la vulnerabilidad de los sectores al riesgo de transición y ordenarlos en función de este aspecto.

De esta forma, los sectores son categorizados como de “vulnerabilidad muy alta”, “alta”, “moderada” o “baja”. Se identifican como actividades más sensibles al riesgo de transición, o sectores HTR (High Transition Risk), a los sectores generadores de energía o combustibles fósiles como petróleo y gas, generación de electricidad, minería del carbón; industrias básicas intensivas en emisiones como acero, cemento, y actividades del usuario final de la energía y generadoras de emisiones a través de sus productos o servicios como autos, aviación y transporte marítimo.

En el último año, se actualizó la categorización de riesgos climáticos incorporando las evoluciones de regulaciones sobre mitigación del cambio climático y avances tecnológicos clave. Estas actualizaciones permiten identificar con mayor precisión las exposiciones críticas y priorizar las acciones de mitigación.

3.1.1.1.2. Riesgo físico climático

Los riesgos físicos surgen del cambio climático y pueden manifestarse tanto en la mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos, como en las alteraciones a largo plazo de los patrones climáticos. Estos eventos pueden conllevar un daño físico a los activos de las empresas, interrupciones en la cadena de suministro o aumento de los gastos necesarios para afrontarlos.

Durante el último año, BBVA ha desarrollado una taxonomía interna del riesgo físico cuyo principal objetivo es identificar las actividades económicas más expuestas a riesgos climáticos físicos y los peligros naturales más relevantes en las principales geografías donde BBVA tiene presencia, así como explicar los canales de transmisión de los riesgos físicos a los riesgos financieros prudenciales.

De esta forma, es posible identificar que los peligros naturales más relevantes en las geografías donde BBVA opera son los ciclones tropicales, las olas de calor, los incendios forestales, las inundaciones fluviales y costeras, y la sequía.

3.1.1.2. Evaluación del riesgo (Risk Assessment)

Como parte de su Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, el Grupo BBVA desarrolla procesos periódicos de identificación y evaluación de riesgos que le permiten, entre otras cosas, identificar los riesgos materiales que pudieran tener un impacto negativo en su perfil de riesgo y realizar una gestión activa y anticipatoria de estos. Mediante esta autoevaluación, se analiza el modo en que los distintos factores de riesgo asociados al cambio climático impactan en las principales tipologías de riesgos existentes como crédito, mercado, liquidez, etc. Por tanto, se cubren todas las tipologías de riesgos a las que se enfrenta BBVA, incluyendo aquellos riesgos de difícil cuantificación.

Desde 2022, el Modelo General de Gestión y Control de Riesgos considera de forma específica la sostenibilidad como parte esencial en la estrategia del Grupo.

El Risk Assessment global es un ejercicio prospectivo que se actualiza al menos dos veces al año, y permite una comparación entre tipos de riesgo, actividades de negocio y momentos temporales, facilitando el entendimiento del posicionamiento de BBVA y su evolución, e identificando los riesgos materiales que se deberán cubrir con capital.

Desde 2020, el Grupo viene realizando una evaluación climática, fundamentalmente cualitativa, para determinar la vulnerabilidad de BBVA respecto al riesgo de transición y el riesgo físico.

En 2025 el Banco avanzó en un enfoque cuantitativo sobre el desarrollo del Risk Assessment climático, definiendo una serie de métricas que han permitido evaluar objetivamente los niveles de riesgo tanto del riesgo de transición, como del riesgo físico, y en el caso del riesgo físico, evaluando potenciales impactos por cada uno de los peligros analizados, así como de otros riesgos medioambientales, en concreto analizando escenarios de estrés hídrico.

Para el caso del riesgo de crédito, estas evaluaciones están basadas en escenarios de riesgo de transición de NGFS (“*Net Zero, Delayed Transition*” y “*Current Policies*”) y de riesgo físico (SSP2-4.5 y SSP3-7.0). Adicionalmente, el Banco ha avanzado en la estimación del impacto tanto del riesgo de transición como del riesgo físico en la estrategia y modelo de negocio de BBVA.

Sus resultados se elevan al máximo comité ejecutivo de riesgos (GRMC), así como a los órganos sociales, al estar dicha gestión integrada en procesos corporativos clave como el Marco de Apetito de Riesgo o la Autoevaluación Interna de Capital (ICAAP, por sus siglas en inglés).

El proceso de evaluación de los riesgos del cambio climático se concibe en paralelo a la gestión de riesgos globales del Grupo, pero con un enfoque temporal más amplio. Se lleva a cabo una evaluación para un horizonte de corto plazo (3 años), medio plazo (3 a 5 años) y largo plazo (más de 5 años), lo que permite una consideración exhaustiva de los impactos esperados.

3.1.1.3. Análisis de escenarios y stress testing

3.1.1.3.1. Escenarios y stress test internos

Los escenarios climáticos han sido integrados en la gobernanza de los escenarios internos del Grupo BBVA, así:

- En la elaboración del escenario presupuestario base se incorpora el análisis de las políticas climáticas vigentes en las áreas geográficas donde BBVA opera, su importancia efectiva dentro del esquema general de políticas económicas, su consistencia con la transición hacia una economía descarbonizada y con el escenario presupuestario. Se evalúan así cualitativamente potenciales sesgos sobre el crecimiento económico previsto.
- Incorporación de los riesgos climáticos de transición en uno de los escenarios alternativos de riesgo (HLRS) que se monitorean y evalúan de forma continua en el Scenario Working Group. El seguimiento continuo de escenarios de riesgo alternativos facilita la elección del escenario que se utiliza en el proceso de Autoevaluación Interna de Capital del Grupo (ICAAP, por sus siglas en inglés).

3.1.1.3.2. Análisis de riesgo a nivel cliente

Evaluación del riesgo de transición y planes de descarbonización de clientes

El análisis de los clientes en los sectores High Transition Risk, identificados en la taxonomía interna del riesgo de transición, se apoya en el sistema de puntuación desarrollado por BBVA, denominado: Indicador de Riesgo de Transición (en adelante TRi, por sus siglas en inglés).

Durante 2025, se implementó una versión del TRi cross sectorial (denominado TRi Genérico), que se une a las ya existentes de petróleo y gas, generación de electricidad, autos, acero, cemento y autopartes. El objetivo es disponer de una puntuación de riesgo de transición y una evaluación de sus planes de descarbonización para todos los clientes del segmento de banca corporativa, independientemente del sector en el que operen.

El TRi evalúa la exposición al riesgo de transición de los clientes por sus actividades y geografías.

Por otro lado, se realiza una evaluación de la credibilidad de los planes de transición a través de:

- El nivel de ambición de los objetivos de reducción de emisiones.
- El nivel de implementación de estos planes. Este último concepto se mide por la madurez de sus estructuras de gobernanza, la concreción de su estrategia climática en cuanto a las palancas tecnológicas definidas para alcanzar los objetivos y la evolución real de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



Exposición al Riesgo

Evalúa el nivel de riesgo de transición de un cliente en función del riesgo de transición asociado a las diferentes líneas de negocio y las geografías en las que opera.



Ambición y Credibilidad

Evalúa los objetivos de descarbonización de un cliente y su grado de implementación. Se divide en ambición e implementación.



El TRI es una herramienta interna, útil para las áreas de negocio en la segmentación de clientes en los planes sectoriales de alineación para las carteras que forman parte de los objetivos de BBVA. Esto permite aplicar las políticas de mitigación de riesgo establecidas en los marcos sectoriales.

Evaluación de la exposición a riesgo físico

El riesgo físico está asociado con la ubicación de los activos y la vulnerabilidad con base en su actividad y se puede materializar en el riesgo de crédito por distintos canales de transmisión, impactando de múltiples formas como, por ejemplo, el poder adquisitivo de los clientes, la productividad de los negocios, la demanda en el mercado o el valor de los activos.

BBVA avanza en la evaluación de la materialidad de los riesgos crónicos y agudos, en las diferentes carteras.

El análisis del riesgo físico se articula en torno a tres pilares:

- **Amenaza.** Se refiere a la probabilidad e intensidad de que ocurra un evento climático o ambiental específico en una determinada área geográfica.
- **Riesgos agudos:** son eventos extremos y puntuales. (p.ej. huracanes, inundaciones, sequías severas, incendios forestales, entre otros).
- **Riesgos crónicos:** son cambios graduales y a largo plazo. (p.ej., aumento del nivel del mar, incremento persistente de la temperatura, cambios en los patrones de precipitación, entre otros).

Exposición. Describe la ubicación geográfica y el tipo de activo que puede ser impactado por la amenaza. Esencialmente, consiste en saber qué está en riesgo. Esto implica mapear la cartera de préstamos hipotecarios, la ubicación de los negocios financiados y las propiedades inmobiliarias que tiene la Entidad, en relación con las zonas de riesgo identificadas por la amenaza.

Vulnerabilidad: mide la susceptibilidad del activo expuesto a ser dañado o afectado negativamente por la amenaza, considerando su actividad, características y medidas de adaptación.

3.1.1.4. Definición de apetito de riesgo y planificación

Los riesgos asociados con el cambio climático —de transición y físicos— se consideran como un factor adicional que incide en las categorías de riesgos ya identificadas y definidas en el Grupo BBVA y por ello son gestionados a través de los marcos de gestión del riesgo del Grupo.

Como resultado, la integración de los riesgos relacionados con el cambio climático, en el marco de gestión de riesgo del Grupo BBVA, se basa en su incorporación en los procesos y gobernanza actualmente establecidos, teniendo en cuenta la regulación y las tendencias supervisoras.

La gestión del riesgo de cambio climático en el Grupo BBVA parte del proceso de planificación de riesgos que viene marcado por el apetito de riesgo definido y se declina en los marcos de gestión que establece su tratamiento en el día a día.



Una vez incorporado el riesgo de cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo y en la estrategia de negocio, también es necesaria su integración en la gestión del riesgo, formando parte de la toma de decisiones de riesgos asociada al acompañamiento a los clientes del Grupo. Para esto es necesaria la identificación de este tipo de riesgos para su posterior integración en los procesos de gestión, incluyendo la adaptación de políticas, procedimientos, herramientas, parametrización, límites de riesgo y controles de riesgo de forma consistente.

En la actualidad, el Grupo BBVA desarrolla las metodologías y herramientas necesarias para la identificación y medición de distintos componentes de riesgo de cambio climático, y para el análisis de impacto financiero de cada uno de estos, de cara a su integración en la gestión. Estas herramientas se apoyan en métricas de emisiones financiadas, alineación con sendas de descarbonización, análisis la vulnerabilidad y exposición a los peligros climáticos de los clientes y sus colaterales y en el análisis de escenarios climáticos que permitan tener una visión prospectiva de los riesgos, oportunidades y sus impactos financieros.

La adaptación de políticas y procedimientos se ha centrado, inicialmente, en la integración del riesgo de transición en los marcos sectoriales —herramienta básica en la definición del apetito al riesgo en las carteras de crédito mayorista—, donde se especifican criterios climáticos en las *guidelines* de admisión y en los marcos de actuación de hipotecas y vehículos, en el crédito minorista. Este trabajo ha permitido definir estrategias y planes de negocio encaminados a cumplir con los objetivos de alineación establecidos a mediano plazo, así como a mitigar los riesgos relacionados con la descarbonización en el balance.

Junto con la integración en los marcos sectoriales, también se siguen integrando los factores de sostenibilidad de forma sistemática en los procesos de análisis de clientes para la originación de crédito, permitiendo su incorporación en la toma de decisiones. Este análisis se realiza en el Sustainability Toolkit, un entorno integrado en los sistemas de BBVA que presenta una interfaz común para los equipos de Riesgos y Negocio, donde se visualiza la información de sostenibilidad de los clientes. Esta interfaz permite conocer las estrategias de transición climática, prácticas de gobernanza y de gestión de riesgos, y oportunidades climáticas, métricas y objetivos de descarbonización, así como los avances en la gestión de otros aspectos ESG materiales para el sector de actividad del cliente, su cumplimiento del Marco Ambiental y Social de BBVA, existencia controversias sociales, ambientales y éticas y su nivel de alineación con los objetivos del Acuerdo de París y nivel de emisiones financiadas. En este entorno se integra el cálculo del *score* de riesgo de transición denominado: Transition Risk Indicator.

Para aquellos sectores clasificados como High Transition Risk, se ha desarrollado un *score* de riesgo de transición avanzado que permite incorporar todas las dimensiones de los riesgos de transición en el perfil de un cliente. El *score* evalúa el perfil *low-carbon* actual, los niveles de presión regulatoria en las áreas geográficas donde está presente, su nivel de divulgación en materia de gestión climática en línea con las recomendaciones del TCFD y la ambición y madurez de sus objetivos de descarbonización.

El resultado del *score* es una herramienta valiosa para identificar fortalezas y debilidades de los clientes y permite definir productos concretos para ayudarlos en la transición hacia modelos de negocio, bajos en carbono.

3.1.1.4.1. Risk Appetite Framework (RAF)

El Marco de Apetito de Riesgo de BBVA (RAF, por sus siglas en inglés), determina los niveles de riesgo que BBVA está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos, considerando la evolución orgánica del negocio. Se estructura de manera jerárquica, partiendo de los umbrales de las métricas principales y las métricas por tipo de riesgo, que conducen a un marco de límites de gestión. Este marco cuenta con una declaración general que recoge los principios básicos de la estrategia de riesgos y el perfil de riesgo objetivo. En esta declaración, se enfatiza en la sostenibilidad como

palanca de crecimiento de BBVA, destacando en la incorporación del impacto del cambio climático como uno de los ejes claves de la gestión de riesgos para promover un crecimiento responsable. Dicha declaración se complementa y detalla con una cuantificación del apetito mediante métricas y umbrales que proporcionan una guía clara y concisa sobre el máximo perfil de riesgo asumible.

La definición de las tolerancias establecidas en el Marco de Apetito de Riesgo se apoya en los análisis de evaluación del riesgo (Risk Assessment) y escenarios descritos. Por un lado, el marco incluye una clasificación de las actividades expuestas a riesgo de transición, utilizando para ello métricas cuantitativas establecidas por parte del Grupo. De este modo, se evalúa la exposición en caso de incumplimiento (*"Exposure at Default"*, en adelante, EAD) de las actividades clasificadas como High Transition Risk (*"riesgo alto"* o *"muy alto"*, en adelante HTR, por sus siglas en inglés). Sobre esta clasificación, el Consejo de Administración de BBVA aprobó umbrales a nivel de Grupo y el área geográfica relevante que establecen el apetito máximo sobre este riesgo.

Adicionalmente, para los límites de gestión, se calcula una métrica denominada desajuste significativo con el mercado (High Market Misalignment), que evalúa la exposición a clientes cuya intensidad de emisiones se sitúa por encima del 30% de la media del mercado. Esta métrica tiene un enfoque de gestión del riesgo de transición, al centrarse en los clientes con un claro nivel de desalineamiento respecto a las trayectorias de intensidad de emisiones establecidas por el escenario *"Net Zero Emissions"* de la Agencia Internacional de Energía para cada uno de los sectores. El perímetro de cálculo es la cartera de préstamos de los sectores automoción, generación de electricidad, acero y cemento.

En 2025, se logró una mejor definición de los niveles máximos de apetito de riesgo para las actividades clasificadas como HTR, limitando así aquellas exposiciones con peores puntuaciones TRI y apoyando al mismo tiempo el crecimiento de aquellos clientes que realizan una mejor transición. En la actualidad, se está trabajando en el establecimiento de métricas de seguimiento relativas a riesgo físico y a emisiones financiadas.

3.1.1.5. Análisis de riesgos climáticos en BBVA Colombia

En el marco de la consultoría para realizar la implementación de las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y el estándar Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para preparar los informes alineados con estas normas y responder a la Circular 031 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la cual finalizó en 2025, se continuó con el plan de trabajo con los resultados de caracterización y evaluación de riesgos y oportunidades climáticas obtenidas en las primeras fases de la consultoría, logrando como avance la generación de un Manual de Gestión de Riesgos Climáticos y un ejercicio de cuantificación de riesgos para generar una estimación de la exposición de activos e hipotecas del Banco.

Como resultado, se identificaron y caracterizaron los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático para el Banco, categorizándolos en:

- **Riesgos físicos**

- Agudos. Tormentas catastróficas, inundaciones y otros eventos extremos.
- Crónicos. Aumento del nivel del mar, sequías prolongadas y cambio en los patrones de precipitación.

- **Riesgos de transición**

- Riesgos políticos y jurídicos (regulación), tecnológicos, de mercado (cambios en la demanda/costos) y reputacionales.

- **Oportunidades climáticas**

- Eficiencia de recursos, fuentes de energía, productos y servicios (finanzas verdes), mercados y resiliencia.

Posteriormente se desarrolló una metodología de medición de riesgos climáticos que emplea el análisis de información geoespacial, p. ej. precipitaciones y temperaturas por municipio, para cuantificar la exposición de activos e hipotecas del Banco para la cuantificación de riesgos.

Los riesgos físicos se identificaron, evaluaron y calificaron de manera separada para cada región geográfica, en vista de que para cada una existen distintas amenazas y, sobre todo, diferentes niveles de vulnerabilidad. Entonces, se relacionan riesgos físicos particulares para la región Caribe, Andina, Pacífica, Orinoquía y Amazónica.

Los departamentos incluidos en el estudio por región son:

- Región Caribe: La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Sucre y Bolívar.
- Región Andina: Antioquia, Cundinamarca, Caldas, Boyacá, Santander, Norte de Santander, Risaralda, Quindío, Tolima y Huila.
- Región Pacífica: Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Chocó.
- Región Orinoquía-Amazónica: Amazonas, Casanare, Guaviare, Meta y Vaupés.

Se identificaron 5 amenazas en las distintas regiones de Colombia, evidenciando que los eventos de precipitaciones intensas que ocasionan inundaciones, sequías y aumento en la temperatura, se presentan con una mayor frecuencia en las regiones Amazonía, Andina, Caribe, Orinoquía y Pacífica, y la erosión costera y el aumento del mar se presentan en las regiones Caribe y Pacífico.

A partir de las amenazas identificadas a nivel nacional, se relacionaron los riesgos financieros, los cuales hacen referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debido a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros.

3.1.1.6. Formación y capacitación en riesgos climáticos y ambientales

Durante 2025, los equipos de riesgos del Grupo han trabajado para integrar la gestión de riesgos climáticos y ambientales en el día a día. Para ello, BBVA ha diseñado una serie de itinerarios de formación en tres niveles para adaptarse a las necesidades de los equipos de riesgos a nivel global.

Cada nivel abarca un conjunto de actividades y módulos:

- **Iniciación.** Formación multidisciplinar común para todos los empleados. Para ellos, BBVA lanzó un itinerario de sostenibilidad en “*The camp*”, el ecosistema formativo para la capacitación (“*upskilling*” en inglés) de los empleados del Grupo. Este itinerario formativo incluye aspectos generales de sostenibilidad, riesgos ESG, Objetivos de Desarrollo Sostenible y cambio climático.

- **Avanzado.** Formación para todas las funciones involucradas en la gestión de riesgos climáticos y ambientales, con el programa llamado “ABC de riesgos de sostenibilidad” que cubre aspectos avanzados en materia de gestión de riesgos climáticos y ambientales con el objetivo de mejorar el análisis del desempeño y planes de transición de los clientes.
- **Experto.** Formación dirigida a profesionales con una elevada dedicación a aspectos de sostenibilidad. “Bootcamp de sostenibilidad en riesgos nivel experto” donde han participado profesionales de equipos de riesgos en los que se profundiza de manera eminentemente práctica en las iniciativas de gestión de riesgos del Grupo.
Incluye, además, certificaciones internas y externas, como Global Association of Risk Professionals (GARP). Adicionalmente, BBVA desarrolló durante 2025 contenidos dirigidos a los equipos involucrados en los procesos de admisión y revisión de clientes en materia de análisis de planes de transición y tecnología limpia (*cleantech*) para diferentes sectores económicos.

3.1.1.7. Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) BBVA Colombia)

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), de aplicación local en BBVA Colombia, se implementa desde 2024 y se protocoliza con la Política General de Sostenibilidad y la Norma General de Riesgos Ambientales y Sociales, la cual establece un marco de gestión integral que incluye las políticas, normas, procedimientos, herramientas y mecanismos para la identificación, categorización, evaluación, control, monitoreo y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales que podrían generar los proyectos, obras, actividades y clientes a quienes se les otorgue financiamiento y que pueden derivar en riesgos financieros, reputacionales, crediticios, de mercado y de responsabilidad civil para BBVA Colombia.

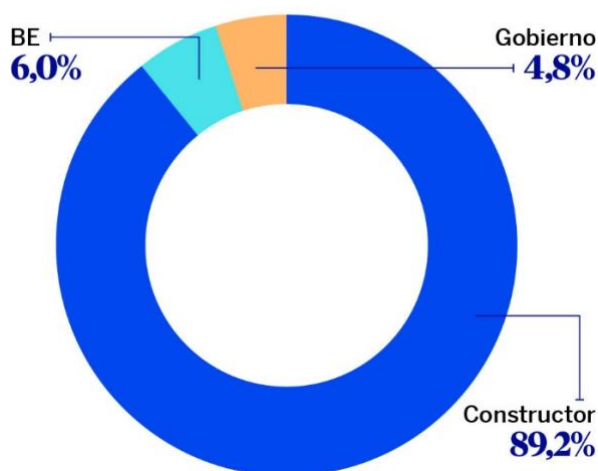
El SARAS se encuentra alineado con otras herramientas y metodologías utilizadas a nivel de Grupo, como el análisis de Principios de Ecuador y el cumplimiento del Marco Medioambiental y Social, así como también como los estándares, normas de desempeño y listas de exclusión de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los estándares del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El SARAS es administrado en la Dirección de Crédito Mayorista de la Vicepresidencia de Riesgos de BBVA Colombia.

El proceso de evaluación del riesgo ambiental y social se integra al proceso de crédito que incluye las etapas de pre-admisión, admisión, formalización y seguimiento, y control. La debida diligencia de las operaciones que cumplen con los criterios y filtros establecidos, se realizan a partir de la revisión de los siguientes aspectos:

- a. Listas de actividades excluidas y restringidas
- b. Cumplimiento de la legislación nacional aplicable
- c. Sistema de evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales
- d. Trabajo y condiciones laborales
- e. Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación
- f. Salud y seguridad de la comunidad
- g. Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
- h. Conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales
- i. Pueblos indígenas
- j. Patrimonio cultural

En 2025, con una robustez de implementación mayor del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, se realizaron 74 evaluaciones por COP 2.190 billones para proyectos de los segmentos C&IB, Banca Empresa, Banca Gobierno y Constructor, de acuerdo con las siguientes métricas:

Distribución por segmentos



Asimismo, durante 2025, se realizó la primera auditoría interna al Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales lo que permitió la mejora en los procesos y controles definidos para la optimización y evolución en cada una de las fases operativas. Adicionalmente, en el transcurso del año, se llevaron a cabo múltiples sesiones de entrenamiento y capacitación “one to one” a los equipos de negocio y riesgos.

En el marco de la colocación del Bono de biodiversidad, se adelantó la emisión de un proceso metodológico para el análisis del paisaje e impacto de la biodiversidad, de la mano del equipo de sostenibilidad con el desarrollo de una herramienta de georeferenciación que permite identificar la vulnerabilidad y afectación a ecosistemas y a especies de relevancia biológica.

Con la entrada en vigencia de la Circular Externa 015, por medio de la cual se imparten: “Instrucciones para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluido el climático, en las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia”, inició la estructuración del plan de implementación requerido por el regulador y la definición de oportunidades de mejora y alineamiento a las instrucciones de dicha circular.

3.1.1.8. Principios de Ecuador

BBVA está adherido, desde el 2004, a los Principios de Ecuador (PE) que recogen una serie de estándares que sirven para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Los PE se elaboraron con base en la política y normas de desempeño sobre sostenibilidad social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las guías generales sobre ambiente, salud y seguridad del Banco Mundial (BM). Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de debida diligencia ambiental y social. El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente. La aplicación de los PE en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones.

El análisis de los Principios de Ecuador se efectúa para todas aquellas operaciones constituidas como *project finance* y se lleva a cabo en holding por el equipo de Sustainable Finance.

Para el cierre de 2025, el Banco contó con métricas del proceso de debida diligencia de Principios de Ecuador en proyectos financiados en Colombia.

Tabla 7. Procesos de debida diligencia de Principios de Ecuador en proyectos financiados en Colombia

Proyecto	Sector	Categoría PE	Revisión Independiente	Estado
Construcción de oleoducto	Oil & gas	A	ND	Cancelado
Proyecto de diseño, construcción, mantenimiento y operación de vía del grupo de autopistas de cuarta generación.	Infraestructura y transporte	A	Infrata	Vigente
Separación de los activos de fibra óptica.	Telecomunicaciones	C	ERM (No requerido por categoría C)	Vigente
Proyecto de diseño, construcción, mantenimiento y operación de vía del grupo de autopistas de cuarta generación.	Infraestructura y transporte	B	ARUP	Vigente
Expansión del Puerto de Buenaventura, Aguadulce.	Infraestructura	A	ERM	Vigente
Proyecto de diseño, construcción, mantenimiento y operación de vía de primer nivel.	Infraestructura y transporte	A	INFRATA	Vigente

3.1.1.9. Oportunidades financieras derivadas del cambio climático

Para BBVA es una prioridad estratégica: “Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible”.

El cambio climático es uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo y BBVA reconoce su papel importante en la mitigación. En primer lugar, por su responsabilidad con la sociedad como organización con propósito. En segundo lugar, porque BBVA aspira a gestionar adecuadamente los riesgos físicos del cambio climático y aquellos asociados con la transición a una economía descarbonizada. Finalmente, porque acompañar a nuestros clientes en esta transición con asesoramiento y con financiación representa una oportunidad de negocio sin precedentes.

La transición hacia una economía descarbonizada supone una transformación profunda y necesaria, que implica un cambio radical en sectores, modelos de negocio y actividades, y requiere una inversión masiva del sector público y privado. Esta inversión solo se producirá si tiene sentido desde el punto de vista económico.

Como consecuencia, BBVA ha definido el Clima como una de las tres dimensiones de su estrategia de sostenibilidad, cuya ejecución descansa en la consecución de sus objetivos principales: fomentar un nuevo negocio a través de la sostenibilidad y alcanzar cero emisiones netas en 2050.

Esta relevancia se refleja también en los resultados del análisis de doble materialidad. El cambio climático: mitigación, adaptación y transición energética, ha sido determinado como una temática material para el Grupo, identificando impactos positivos y negativos, así como riesgos y oportunidades.

Entre los impactos positivos destaca la gestión de BBVA para financiar la transición de los clientes hacia un sistema energético más sostenible, que se impulsa a través de las estrategias y objetivos marcados por el Grupo para promover inversiones que contribuyan a la eficiencia energética. Otra de las consecuencias positivas de la gestión de la lucha contra el cambio climático por parte del Grupo es la contribución a la adaptación de los clientes a éste, ayudándoles a mejorar su resiliencia.

En términos de oportunidades, debido a su modelo de negocio, el Grupo tiene la posibilidad de canalizar el negocio sostenible, vinculado a la descarbonización y la innovación de sistemas energéticos, colaborando así en la financiación de la transición y ofreciendo su experiencia a un mayor número de clientes.

BBVA ha definido una estrategia de descarbonización que refleja su objetivo de contribuir a la transición hacia una economía baja en carbono. En este contexto, ha desarrollado un plan de transición, siguiendo el marco de las recomendaciones de TCFD y Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ).

En esta línea, BBVA ha integrado aspectos clave como la mitigación y la adaptación al cambio climático, los objetivos de descarbonización, aterrizados en los planes de transición sectoriales, y la canalización de negocio sostenible en su estrategia, modelo de gobierno, políticas y relación con los clientes. Estos elementos muestran los avances realizados por el Grupo en este camino.

La estrategia de BBVA descansa en la consecución de dos objetivos principales, cada uno con sus propias acciones y palancas de consecución:

- **Fomentar nuevo negocio a través de la sostenibilidad.** En 2025, BBVA fijó un nuevo objetivo de canalización de negocio sostenible de € 700 mil millones desde 2025 hasta 2029. Este nuevo objetivo supone mucho más que duplicar el anterior de € 300 mil millones del periodo 2018-2025, el cual se alcanzó en diciembre de 2024, un año antes de lo previsto. Este objetivo, más ambicioso, se plantea además para un periodo más corto.
- **Alcanzar cero emisiones netas en 2050.** Para conseguir este objetivo, BBVA ha:
 - Fijado unos objetivos intermedios de reducción de emisiones para 2030.
 - Desarrollado una estrategia de descarbonización de la cartera de préstamos.
 - Establecido métricas de seguimiento de la evolución de la descarbonización de dicha cartera.

A diciembre de 2025, la colocación de operaciones sostenibles ascendió a COP 20.998.932.071.948,92 billones.

3.1.1.10. Objetivos intermedios de reducción de emisiones para 2030

BBVA ha fijado objetivos de reducción de emisiones para 2030 con un enfoque sectorial que permite abordar las particularidades y desafíos específicos de cada industria en su camino hacia la descarbonización.

BBVA ha priorizado aquellos sectores con procesos de producción más intensivos en emisiones, tales como los sectores de petróleo y gas; la generación de electricidad, automoción, acero, cemento, carbón, aviación, transporte marítimo, aluminio, y el sector inmobiliario (comercial y residencial), siguiendo las guías de Net Zero Banking Alliance (NZBA, por sus siglas en inglés).

Los objetivos se aplican a nivel de Grupo, consolidado en las geografías en las que BBVA está presente, salvo los objetivos del sector inmobiliario, tanto comercial como residencial, que aplican solo a España.

En el siguiente cuadro se presentan los objetivos de descarbonización a 2030 que se han definido.

Tabla 8. Objetivos de descarbonización a 2030

Cifras expresadas en porcentajes

Sector y Cadena de valor PACTA	Métrica	Alcance de emisiones	Escenario	Año base (1)	Objetivo 2030	Reducción objetivo	Metodología
Petróleo y gas (<i>upstream</i>)	Emisiones absolutas (millones t CO _{2e})	1&2&3	IEA_NZE	14	9,80	(30)%	PCAF
Electricidad (generación)	Intensidad de emisión (kg CO _{2e} /MWh)	1&2	IEA_NZE	221	107	(52)%	PACTA
Autos (fabricantes)	Intensidad de emisión (g CO ₂ /v-km)	3	IEA_NZE	205	110	(46)%	PACTA
Acero (fabricantes)	Intensidad de emisión (kg CO _{2e} /tonelada de acero)	1&2	ISF-NZ	1.270	984	(23)%	PACTA
Cemento (fabricantes)	Intensidad de emisión (kg CO _{2e} /tonelada cemento)	1&2	ISF-NZ	700	579	(17)%	PACTA
Carbón (carbón térmico)	Importe total (€ millones) (4)	n/a	n/a	*	*	*	n/a
Aviación (aerolíneas)	Intensidad de emisiones (g CO ₂ /PKM) (5)	1	IEA_NZE	89 (5)	73 (5)	(18)%	PACTA
Transporte marítimo (operadores)	Delta de alineamiento (g CO _{2e} /(dwt*millas náuticas)) (3)	1	IMO	n/a	<=/(0%)	n/a	IMO
Inmobiliario residencial (emisiones operativas)	Intensidad de emisiones (kg CO _{2e} /m ² /y)	1&2	PNIEC	21,2	14,8	(30)%	PCAF
Inmobiliario comercial (emisiones operativas)	Intensidad de emisiones (kg CO _{2e} /m ² /y)	1&2	PNIEC	21	11,7	(44)%	PCAF
Aluminio (fabricación primaria)	Delta de alineamiento (t CO _{2e} /tonelada aluminio) (2)	1&2	IAI&MPP	n/a	<=/(0%)	n/a	SAFF

3.1.1.11. Cálculo de emisiones financiadas BBVA Colombia

BBVA continúa midiendo las emisiones asociadas con sus actividades de financiación e inversión directa, también conocidas como emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de alcance 3, categoría 15. Para llevar a cabo esta medición, BBVA ha adoptado la metodología PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) aplicando el criterio de control, identificado en el protocolo GEI. Este cálculo cubre todas las carteras incluidas en el alcance del estándar de PCAF (primera edición).

De acuerdo con la hoja de ruta definida, a cierre de diciembre de 2025, el cálculo incluye la medición de las emisiones financiadas en el ámbito de préstamos a empresas, financiación de proyectos, bienes raíces comerciales, hipotecas y vehículos y además se ha incorporado la cartera de renta fija y renta variable.

El resultado de la estimación se expresa, tanto en términos de emisiones absolutas financiadas, como de intensidad económica: toneladas de emisiones absolutas por € millón financiados. Además, se presenta la puntuación de calidad definida en la metodología PCAF, que evalúa la disponibilidad y fiabilidad de los datos utilizados para el cálculo. Esta puntuación varía del 1 al 5, siendo 5 la peor puntuación asignada cuando se utilizan estimaciones sectoriales usando factores de emisión proporcionados por PCAF, y 1 la mejor puntuación cuando se utilizan datos de emisiones reportados divulgados por los clientes y verificados.

Como resultado de la estimación de las emisiones financiadas por BBVA Colombia para el ejercicio 2025, se identificó la siguiente composición: préstamos corporativos, 6,32 MmtCO₂; *project finance*, 0,01 MmtCO₂; bienes raíces comerciales (*commercial real estate*), 0,01 MmtCO₂; hipotecas, 0,09 MmtCO₂; y financiación de vehículos, 0,08 MmtCO₂.

Tabla 9. Estimación de emisiones financiadas en BBVA.

Cifras expresadas en MmtCO₂, porcentajes y números

PCAF Asset Class	Outstanding	Var 1M Outs.	%Var 1M	Financed Emissions (MM tCO ₂ e)	%Var 1M	Economic Intensity (tCO ₂ e / MM€)	%Var 1M Economic Intensity	Scope 1+2 Intensity	Scope 3 Intensity	% Scope 1+2	% Scope 3	Avg. Score	%Var 1M Avg. Score
Total	9,503	(114)	(1.19%)	6.51	2.04%	685	3.16%	230	453	34%	66%	3.73	(0.53%)
Business Loans	5,125	(98)	(1.88%)	6.32	2.10%	1,234	4.05%	392	839	32%	68%	3.93	(1.01%)
Project Finance	85.33	(2.81)	(3.19%)	0.01	0.00%	77	0.00%	13	64	17%	83%	5.00	0.00%
Commercial Real Estate	406	13	3.31%	0.01	0.00%	23	0.00%	23		100%	0%	4.16	(0.24%)
Mortgage	3,495	(26)	(0.74%)	0.09	0.00%	24	(4.00%)	24		100%	0%	3.22	0.31%
Vehicle Loans	392	0	0.00%	0.08	(11.11%)	216	(0.46%)	216		100%	0%	5.00	0.00%
na	0			0.00									
Out of Scope	0			0.00									

Tabla 10. Consolidado de métricas de riesgo y atribución por cartera

Cifras expresadas en € millones, tCO₂, COP millones

Tasa de cambio 1€= COP 0,00023

Pais	Asset Class	Riesgo	Atribuidas	Atribuidas S12	Atribuidas S3	Intensidad	Intensidad S12	Intensidad S3	Score
COLOMBIA	Business Loans	5125	6323417,84	2009440,32	4297743	1234	392	839	3,93
COLOMBIA	Commercial Real Estate	406	9153,46	9153,46	0	23	23	0	4,16
COLOMBIA	Mortgages	3495	85617,67	85617,67	0	24	24	0	3,22
COLOMBIA	Motor Vehicle Loans	392	84654,24	84654,24	0	216	216	0	5
COLOMBIA	Project Finance	85	6575,18	1123,51	5451,66	77	13	64	5
COLOMBIA	Total Lending	9503	6509418,39	2189989,2	4303194,67	685	230	453	3,73
TOTAL	Business Loans	5125	6323417,84	2009440,32	4297743	1234	392	839	3,93
TOTAL	Commercial Real Estate	406	9153,46	9153,46	0	23	23	0	4,16
TOTAL	Mortgages	3495	85617,67	85617,67	0	24	24	0	3,22
TOTAL	Motor Vehicle Loans	392	84654,24	84654,24	0	216	216	0	5
TOTAL	Project Finance	85	6575,18	1123,51	5451,66	77	13	64	5
TOTAL	Total Lending	9503	6509418,39	2189989,2	4303194,67	685	230	453	3,73

Tabla 11. Total de emisiones financiadas en BBVA Colombia

Cifras expresadas en € millones, tCO₂, COP millones, tCO₂ y COP millones

Tasa de cambio € 1= COP 0,00023

ID	Asset Class	Riesgo o €M	Emisiones tCO ₂	Intensidad	2025				2024						
					Score	% de exposición incluida en el cálculo de emisiones	Riesgo M COP	Intensidad tCO ₂ /COP M	Riesgo M €	Emisiones tCO ₂	Intensidad	Score	% de exposición incluida en el cálculo de emisiones	Riesgo COP M	Intensidad tCO ₂ /COP M
1	Business Loans	5.125	6.323.417,84	1234 tCO ₂ /M €	4	100	22.282.609	0,28	4.511	6.718.112,44	1.490	3,92	100	20.299.500	0,33
2	Project Finance	85,93	6.575,18	77 tCO ₂ /M €	5	100	373.609	0,02	190	13.434,38	70	4	100	855.000	0,02
3	Commercial Real Estate	406	9.153,46	23 tCO ₂ /M €	4,16	100	1.765.217	0,01	836	53.439,81	65	4,7	100	3.762.000	0,01
4	Mortgages	3.495	85.618	24 tCO ₂ /M €	3	100	15.195.652	0,01	3.243	979,1	7	4	100	14.593.500	0
5	Motor Vehicle Loans	393	84654,24	216 tCO ₂ /M €	5	100	1.708.696	0,05	370	92603,88	254	5	100	1.665.000	0,06

Tabla 12. Emisiones absolutas financiadas de alcance 3 durante los últimos 5 años
Cifras expresadas en tCO₂ y toneladas

Emisiones absolutas financiadas de alcance 3	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025
Emisiones absolutas totales financiadas de Alcance 3 (toneladas métricas de CO ₂ equivalentes)	Tonelada métrica de CO ₂ e	Tonelada métrica de CO ₂ e	13.302.183 tonelada métrica de CO ₂ e	6.878.569,61 tonelada métrica de CO ₂ e	6.509418,39 tonelada métrica de CO ₂ e
Cobertura de cartera Activos bajo gestión Como % de lo siguiente.	Numérico	Numérico	100	100	100

Tabla 13. Impacto social no financiero Intensidad de emisiones financiadas de alcance 3
Cifras expresadas en tCO₂/€M y porcentajes

Intensidad de emisiones financiadas de alcance 3	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025
Intensidad total de emisiones de alcance 3 Unidad: tCO ₂ /€M	Numérico	Numérico	3650	1886	685
Cobertura como % de lo siguiente	Numérico	Numérico	100	100	100

3.1.1.11.1. Política de financiación del carbón

BBVA se ha fijado el objetivo de eliminar su exposición a clientes vinculados al carbón térmico para 2030 en países desarrollados y para 2040 a nivel global. Para ello, impulsará un diálogo activo con estos clientes y realizará un seguimiento permanente de su cartera. Al mismo tiempo, continuará acompañándolos mediante soluciones y productos financieros sostenibles que contribuyan a su proceso de transición.

En línea con esta meta, BBVA no otorgará financiación —salvo aquella destinada a actividades sostenibles— a nuevos clientes cuya actividad dependa en más de un 25% de los ingresos provenientes de la minería de carbón térmico para generación eléctrica, o que cuenten con más del 25% de su capacidad instalada destinada a la generación de energía a partir de carbón térmico.

3.1.1.11.2. Política de financiamiento del petróleo y gas no convencionales

El Marco Ambiental y Social de BBVA tiene como principal objetivo identificar una serie de actividades y sectores que, si bien contribuyen al crecimiento económico, al progreso y al bienestar de las personas, también pueden tener un alto impacto ambiental y/o social.

El Marco tiene por objeto establecer los criterios para la identificación, evaluación y seguimiento de actividades con alto impacto ambiental y/o social, en los sectores de minería, agroindustria, energía, infraestructuras y defensa, los cuales han sido seleccionados por su alto potencial de impacto en la naturaleza y en las personas.

De esta forma, el Marco identifica restricciones, ya sea vía actividades prohibidas o actividades de especial atención en los sectores cubiertos por el mismo.

Actividades prohibidas en el sector energía

- Nuevos proyectos de generación eléctrica a partir de carbón térmico ni la ampliación de centrales existentes.
- Nuevos proyectos o ampliación de proyectos existentes de exploración, perforación y extracción (upstream) de petróleo y gas (convencional y no convencional).
- Nuevos proyectos de exploración, producción y transporte en el Ártico de petróleo y gas.
- Nuevos proyectos de exploración, producción y transporte de arenas bituminosas.

3.2. CANALIZACIÓN DEL NEGOCIO SOSTENIBLE

3.2.1. Gobernanza de la sostenibilidad

BBVA ha establecido la sostenibilidad como una de sus 6 prioridades estratégicas, en consonancia con el propósito del Grupo. Dentro de la estrategia de Colombia, el objetivo es canalizar la nueva meta global de BBVA de alcanzar € 700 mil millones en negocio sostenible durante el periodo 2025-2029.

Los focos principales son:

- **Acción climática.** Oportunidades de negocio como la financiación de transporte eléctrico, eficiencia energética y energías renovables.
- **Capital natural.** Oportunidades en agricultura, gestión de agua y reciclaje.
- **Crecimiento inclusivo.** Prioridad en inclusión financiera, emprendimiento e infraestructuras sociales.

El plan estratégico en Colombia despliega capacidades diferenciales clave para la gestión sostenible. Así como destaca la implementación del indicador TRi como herramienta para evaluar la aspiración y solidez de los planes de transición de clientes corporativos locales. Asimismo, el equipo de Riesgos se integra plenamente en el programa global de capacitación especializada.

La importancia estratégica de la sostenibilidad se subraya al incorporar estos indicadores no solo para el reporte, sino también en clave de remuneración. Esto se implementa a través de la Política General de Remuneraciones del Grupo BBVA, garantizando que el desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza tenga un impacto directo en la compensación variable de la alta dirección y otros empleados relevantes. De esta manera, se consigue alinear la retribución con la consecución de los objetivos de financiación sostenible y la generación de valor a largo plazo para todos los *stakeholders*.

La integración de la sectorización, estructuración y sostenibilidad en BBVA constituye una estrategia integral, diseñada para consolidar un único motor de crecimiento y rentabilidad. Esta sinergia permite que el banco trascienda la banca tradicional, evolucionando hacia un modelo de banca de asesoría (*advisory*) que fortalezca la fidelidad del cliente y diversifique las líneas de ingresos.

Estas tres disciplinas se entrelazan para crear una oferta de valor diferenciada durante todo el ciclo de negocio del cliente.

Sectorización. Aporta un conocimiento técnico profundo de industrias específicas, permitiendo identificar oportunidades estratégicas, así como anticipar retos técnicos y riesgos inherentes a cada sector, anticipándose a las necesidades del mercado.

Estructuración. Utiliza el conocimiento sectorial para diseñar soluciones financieras, tangibilizando las oportunidades en productos financieros rentables y actuando como el motor que impulsa la facturación.

Sostenibilidad. Actúa como un filtro de calidad y un catalizador estratégico que permite a estas estructuras financieras acceder a mejores condiciones de financiación y cumplir con estándares globales. Su integración asegura que los negocios no solo sean rentables, sino que generen un impacto positivo y cumplan con los objetivos de descarbonización y crecimiento inclusivo.

Adicionalmente, se ha asegurado la ejecución de la estrategia de sostenibilidad de manera transversal, a través de los *workstream*. Su función principal es servir de puente entre la Dirección de sostenibilidad y los equipos locales. El modelo operativo se articula a través de la figura del “*Champion* de sostenibilidad”, quien lidera cada frente de trabajo.

Este rol gestiona flujos de información estratégica y cuantitativa, permitiendo un control mensual del cumplimiento de metas y el monitoreo del estado de los proyectos para las operaciones comerciales: CIB, Fiduciaria, Seguros y Riesgos; los procesos técnicos y formativos: procesos, TC, Data, Financiera, y la gestión reputacional: Marketing, Comunicaciones y Reportes.

3.2.1.1. Alineación de las filiales a la Política de sostenibilidad

BBVA Colombia ha evolucionado más allá de la banca tradicional, consolidándose como un grupo financiero integral, capaz de acompañar a sus clientes en cada etapa de su vida económica. Esta capacidad de respuesta se fundamenta en una robusta red de filiales especializadas que operan bajo una misma visión de excelencia y transformación digital.

El foco principal del Grupo es evolucionar de manera más eficiente en la implementación real y medible de los compromisos ambientales, sociales y de gobernanza. El objetivo central es facilitar la aplicación de esta estrategia mediante una nueva clasificación por niveles (Tiers) y requisitos normativos actualizados para sus filiales.

Esta visión responde a la necesidad de transmitir la estrategia global a la realidad operativa de cada empresa, garantizando la consistencia regulatoria y la aplicación de la sostenibilidad de manera coherente con las dinámicas propias del negocio de cada entidad.

El proceso de implementación y seguimiento se formaliza a través de la aprobación de esta normativa en sus propios consejos de administración y la vinculación formal de los compromisos asumidos en la publicación de sus documentos oficiales.

Bajo este marco de gobernanza y sostenibilidad, el Grupo despliega su propuesta de valor a través de las siguientes entidades:

- BBVA Seguros
- BBVA Fiduciaria
- BBVA Valores
- Comercializadora de Servicios Financieros (CSF)
- Openpay

3.2.2. Movilización de KPI

En 2025, BBVA Colombia realizó una contribución significativa al cumplimiento de los objetivos de financiamiento sostenible, alcanzando una movilización total de COP 21,5 billones al cierre del año. De esta cifra, la estrategia de Crecimiento Inclusivo movilizó \$10,1 billones y , la estrategia de Acción Climática movilizó COP \$11,4 billones.

BBVA Colombia aborda el desafío del cambio climático, entendiendo la necesidad de movilizar recursos, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así: ODS 7 (Energía asequible y no contaminante), ODS 12 (Producción y consumos responsables), ODS 13 (Acción por el clima) y ODS 15 (Vida de Ecosistemas terrestres).

El Banco concentra sus esfuerzos en 4 áreas estratégicas clave:

- Eficiencia energética
- Economía circular
- Reducción de la intensidad de carbono
- Actividades agrarias y forestales

Este enfoque refuerza el compromiso con la transición hacia una economía baja en emisiones.

Asimismo, se desarrollan productos financieros que promueven el uso responsable de los recursos naturales y la protección de la biodiversidad, al mismo tiempo que se apoya a los grupos de interés en su propia transición hacia modelos de negocio más sostenibles y ecológicos.

La estrategia de crecimiento inclusivo es crucial para la sostenibilidad del negocio en Colombia, un país con altos índices de pobreza (cerca de 15 millones de personas) y una población vulnerable significativa (cerca del 60%). Los desafíos estructurales van más allá de lo monetario e incluyen el acceso a salud, educación, vivienda, infraestructura y financiación.

En este contexto, el Banco impulsa el desarrollo económico y social mediante:

- **Cierre de brechas.** Al financiar infraestructuras inclusivas y apoyar a las pymes, el Banco facilita el acceso de más colombianos a servicios esenciales y oportunidades productivas.
- **Estabilidad y fortalecimiento del negocio.** La financiación para Vivienda de Interés Social (VIS), infraestructura vial rural y servicios básicos en regiones vulnerables contribuye a la estabilidad económica de estas poblaciones, lo que a su vez reduce riesgos financieros y fortalece el negocio del Banco.
- **Inclusión financiera y crecimiento.** Esta estrategia no solo amplía la base de clientes

y fomenta la inclusión financiera, sino que también crea un ecosistema más estable para el crecimiento sostenido.

El enfoque de crecimiento inclusivo está alineado con las expectativas de reguladores, organismos multilaterales y bancas de segundo piso que buscan soluciones financieras que apoyen los objetivos de desarrollo del país.

Al ejecutar su estrategia social, BBVA Colombia:

- Accede a fuentes de financiamiento con mejores condiciones
- Mejora su percepción en el mercado
- Fortalece su competitividad en el sector financiero

De esta manera, la estrategia social del Banco ha trascendido el ámbito exclusivo de la responsabilidad corporativa para convertirse en una ventaja competitiva esencial que garantiza crecimiento, estabilidad y un impacto social positivo.

A continuación, se evidencian las metas y progresos de la estrategia de sostenibilidad, para acción climática y crecimiento inclusivo. Anualmente se establece una meta para la movilización de créditos con destinos sostenibles y se evidencia el progreso de la meta a cierre de diciembre de 2025.

Tabla 14. Progreso 2025 de los asuntos materiales acción climática y crecimiento inclusivo
Cifras COP billones y porcentajes

Asunto material	Indicador	Meta	Progreso 2025
Acción climática	1. Movilización de colocación de recursos	Anualmente se establece una meta (KPI) para la movilización de créditos con destinos sostenibles ambientalmente. Para 2025, la meta establecida fue de COP \$7.2 billones.	A diciembre de 2025 BBVA logró la movilización de COP 11,4 billones lo que representó un cumplimiento de 157%.
Crecimiento inclusivo	1. Movilización de colocación de recursos	Anualmente se establece una meta (KPI) para la movilización de créditos con destinos sostenibles socialmente. Para 2025, la meta establecida fue de COP 9.7 billones.	A diciembre de 2025 BBVA logró la movilización de COP 10,1 billones lo que representó un cumplimiento de 103%.

3.2.2.1. Integración en la estructura de financiación

BBVA entiende la sostenibilidad como una oportunidad de transformación empresarial y de negocio. Con el fin de capturar nuevas oportunidades, se ha avanzado en la creación de equipos de especialistas; su acompañamiento se basa en asesoría especializada (*advisory*) y acceso a financiación sostenible y estructurada para personas, pymes y empresas.

Para el Grupo BBVA, la sostenibilidad es una prioridad estratégica transversal, ligada a la transición energética, las finanzas responsables y sostenibles, el impacto social e inclusión de

la sociedad, lo que se traduce en un objetivo global de canalizar hasta € 700 mil millones en negocios sostenibles entre 2025 y 2029, más del doble en relación con el objetivo anterior.

Este objetivo se lleva a cabo a través de 18 soluciones financieras que se alinean con iniciativas de financiación adaptadas a la transición de clientes hacia modelos ESG que permitan:

- Reducir el impacto ambiental de las empresas y hogares
- Mejorar la eficiencia energética mediante instrumentos financieros
- Acceder a inversiones responsables y productos verdes

La asesoría experta (advisory) hace parte de la oferta no financiera de BBVA, que pone al servicio de los clientes, asesoramiento en sostenibilidad como parte de su propuesta integrada para clientes mayoristas y corporativos, ayudándolos a identificar oportunidades derivadas de la transición climática y el crecimiento inclusivo, así como la asesoría en transición sostenible: finanzas verdes, bonos verdes, instrumentos ESG para clientes.

En 2025, a través de la entrega de más de 200 servicios de advisory y en línea con nuestro compromiso de impulsar la sostenibilidad empresarial en Colombia, BBVA Colombia otorgó una financiación por más de COP 260 mil millones bajo la modalidad KPI Linked Loan, un instrumento que vincula las condiciones financieras al cumplimiento de indicadores de sostenibilidad previamente definidos.

BBVA actuó como coordinador sostenible, asesorando a sus clientes en el diseño y estructuración de la financiación, la cual se encuentra alineada con los Sustainability Linked Loan Principles (SLLP), y está avalada por la Opinión de Segundas Partes (SPO), emitida por consultores expertos. Este enfoque convierte la asesoría en un elemento estratégico y consultivo, no solo transaccional.

Asimismo, BBVA identificó la necesidad de trabajar de la mano de empresas que puedan aportar a la identificación de oportunidades y mejora del acompañamiento a sus clientes, por ello fortaleció sus alianzas estratégicas con proveedores como Vértebra, Icontec, Valora y Minsait con quienes inició un trabajo articulado en las regiones, escuchando las necesidades de los clientes y adaptando sus productos y servicios para cumplir con los planes de transición y transformación de las empresas.

Este tipo de iniciativas han impulsado el cumplimiento de las metas de negocio propuestas por el Grupo; asimismo, esto ha permitido mejorar y profundizar las relaciones con clientes donde BBVA empieza a ser referente como un banco de soluciones y apoyo de los planes estratégicos de los clientes.

3.2.3. Canalización del negocio sostenible

3.2.3.1. Criterios para determinar la canalización del negocio sostenible

En línea con el objetivo de impulsar su modelo de negocio a través de la sostenibilidad, el Grupo BBVA desarrolla productos sostenibles o que promuevan la sostenibilidad, con el objetivo de aprovechar el crecimiento que en la actualidad tiene este negocio. Para ello, BBVA utiliza herramientas propias y estándares de mercado de la siguiente manera.

El estándar de actividades sostenibles de BBVA se inspira en normativas internacionales, entre ellas la taxonomía de la Unión Europea. Asimismo, incorpora taxonomías locales, para la movilización de acción climática y capital natural, como la Taxonomía Verde de Colombia, que presenta notables similitudes pero también algunas diferencias, principalmente por las particularidades del contexto regional. Un ejemplo de ello es que ambas taxonomías identifican sectores y actividades esenciales para avanzar hacia la descarbonización y la mitigación del cambio climático y tienen diferencias en sectores relacionados con el uso del suelo. Específicamente, para Crecimiento Inclusivo, se ha desarrollado un estándar interno, definiendo actividades que puedan considerarse sostenibles por su contribución a objetivos sociales. Este estándar se ha desarrollado tomando como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, principios internacionales sobre derechos humanos, los Principios de Bonos Sociales, las mejores prácticas del mercado y el borrador de la taxonomía social de la UE.

Además, el Banco cumplió con los lineamientos establecidos por la International Finance Corporation (IFC) para la asignación de recursos destinados a bonos azules y bonos de biodiversidad. Además, como hito destacado de 2025, se logró la movilización del 100% de los recursos destinados al primer bono de biodiversidad, lo que representó una financiación de COP 486 mil millones. Estos recursos fueron orientados a proyectos como la agricultura climáticamente inteligente, agricultura regenerativa, la restauración de ecosistemas, entre otros. Asimismo, se alcanzó la movilización del 100% del bono azul, con una financiación de COP 474 mil millones, destinados a actividades como la gestión de residuos plásticos, el uso de maquinarias que contribuyan a la reducción del consumo de agua, al cultivo de especies acuáticas vegetales y animales (acuicultura) sostenible, entre otras iniciativas.

Dentro de los principios de la Política General de Sostenibilidad de BBVA Colombia, el Banco busca la preservación del impacto medioambiental y social, directo e indirecto, en los ámbitos más relevantes que las operaciones pudieran generar, promoviendo los impactos positivos y reduciendo los impactos negativos.

3.2.3.2. Acción climática y capital natural

GRI 203-2, FS-8

Corresponde al valor monetario de los productos y servicios diseñados para brindar un beneficio ambiental específico, por línea de productos y desglosado por propósito.

Desde la categoría de actividades ambientales del cambio climático y capital natural, se movilizaron COP 4 billones y COP 2 billones respectivamente, para financiar iniciativas estratégicas que incluyen la producción y transmisión de energía renovable, la generación y almacenamiento de energías de bajas emisiones, y la optimización del uso energético a través de la eficiencia energética. Asimismo, estos recursos impulsaron el transporte limpio, la construcción de edificios de bajas emisiones y energéticamente eficientes. Con estas acciones, el Banco respalda a sus clientes y aliados en su transición hacia modelos económicos sostenibles, contribuyendo directamente a la mitigación climática y a aumentar la capacidad de resiliencia en la sociedad.

De manera complementaria, bajo el eje de capital natural, la movilización de recursos se orientó hacia la gestión sostenible del agua y de las aguas residuales, así como a la protección de la biodiversidad acuática y terrestre, con el propósito de asegurar el mantenimiento integral de los ecosistemas. Igualmente, se promovió la gestión sostenible de los recursos naturales

y el uso de la tierra mediante el fomento de buenas prácticas en agricultura, ganadería y pesca sostenible. Finalmente, se impulsaron iniciativas de economía circular, facilitando la transición hacia modelos de producción y consumo responsables.

Tabla 15. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de acción climática. Cifras expresadas en COP Billones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	5656	49.3
Banca CIB	5203	45.35
Banca Gobiernos	255	2.23
Banca Pymes	88	0.77
Banca Comercial	269	2.35
Total	11473	15.03

En relación con el Capital natural, la movilización alcanzó los \$2.4 billones de pesos. A continuación, se detalla la participación del capital natural en comparación con la línea de acción climática.

Tabla 16. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de capital natural.

Cifras expresadas en COP millones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	2452	98
Banca CIB	20	0.8
Banca Pymes	29	1.2
Total	2452	11.3

Categorías de actividades ambientales con enfoque en mitigación y adaptación al cambio climático

En materia de energías renovables y de bajas emisiones, se efectuaron desembolsos por COP 767.6 mil millones destinados a la implementación de sistemas fotovoltaicos y a la instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable. Estos proyectos fortalecen la matriz energética limpia y promueven la eficiencia energética, optimizando el consumo de recursos y reduciendo la dependencia de fuentes convencionales.

Respecto al transporte limpio y la movilidad sostenible, se alcanzó una financiación de COP 830.1 mil millones. Estos recursos se orientaron a la adquisición de vehículos eléctricos e híbridos, facilitando la transición hacia tecnologías de baja intensidad de carbono. Dicha gestión no solo asegura el cumplimiento de la normativa vigente, sino que impacta

directamente en la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la mejora de la calidad del aire.

Finalmente, en el eje de edificios de bajas emisiones, se destinan COP 43.4 mil millones a la financiación de proyectos de construcción con certificaciones de sostenibilidad (como EDGE, LEED o Casa Colombia, entre otros). Estas edificaciones garantizan un ahorro superior al 25% en el uso de energía y agua, asegurando un menor impacto ambiental y generando valor económico a largo plazo para los propietarios a través de la eficiencia operativa.

Tabla 17. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de energías renovables.
Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	254	51.8
Banca CIB	181	36.9
Banca Gobiernos	42	8.7
Banca Pymes	12	2.5
Banca Comercial	423	0.1

Tabla 18. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de energías bajas en emisiones.

Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	27	63.4
Banca Gobiernos	11	27.6
Banca Pymes	3	8.9

Tabla 19. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de eficiencia energética.
Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	538	99.2
Banca Gobiernos	984	0.2
Banca Pymes	3	0.6

Tabla 20. Tabla. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de transporte limpio.
Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	692	72.5
Banca Comercial	228	24
Banca Pymes	33	3.5

Tabla 21. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de edificios bajos en emisiones. Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	193	92
Banca Pymes	16	8

Categorías de actividades ambientales con enfoque en el capital natural

En relación con la protección y conservación del capital natural, se destinaron recursos para la gestión sostenible del agua y de las aguas residuales COP 88.5 mil millones. Simultáneamente, se impulsaron proyectos orientados en la gestión sostenible de los recursos naturales y uso sostenible de la tierra. Estos esfuerzos se respaldaron bajo certificaciones robustas que, mediante protocolos de auditoría de alto rigor, validan la gestión técnica de suelos.

La arquitectura financiera se orientó a dinamizar la gestión forestal y a robustecer las cadenas de valor de agricultura, pesca y ganadería; la financiación se centró en promover la gestión forestal, junto con prácticas sostenibles para producción y comercialización de agricultura certificada, pesca y ganadería por un monto de COP 2.3 billones.

Por otro lado, en materia de economía circular, se apoyaron procesos vinculados a servicios circulares y al aprovechamiento de materiales reciclables, cerrando así el ciclo de valor de los recursos. Para este conjunto de actividades, se realizaron desembolsos por un monto de COP 5.466 millones.

Tabla 22. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de gestión sostenible del agua. Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	72.8	82.3
Banca CIB	14	16.8
Banca Pymes	800	0.9

Tabla 23. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de gestión sostenible y uso del suelo.

Cifras expresadas en COP millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	2.315	98.7
Banca Pymes	30	1.3

Tabla 24. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de la prevención y control de la contaminación.

Cifras expresadas en COP millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	120	98.8
Banca Pymes	1.4	1.2

Financiación de empresas sostenibles para empresas que cumplen criterios ambientales, sociales y de gobernanza

Para finalizar, en este ámbito encontramos empresas sostenibles y operaciones con un alto impacto en el campo ambiental, social y de gobernanza. Por ejemplo, en el caso de las empresas BCorp, se trata de negocios que cumplen con los más altos estándares verificados de desempeño ASG. Estas empresas están impulsando un cambio cultural global para redefinir el éxito en los negocios y promover una economía más inclusiva y sostenible. Para este tipo de empresas, el Banco logró movilizar COP 867.8 mil millones.

De manera similar, existen las empresas de Beneficio de Interés Colectivo (BIC) y Sello de Sostenibilidad de ICONTEC ESG, que son empresas de carácter comercial cuyo propósito legal está orientado a generar un triple impacto y están reguladas por la legislación local y bajo proceso de rigurosas auditorías. Para estas empresas, el Banco logró movilizar COP 464.1 mil millones (RBES0399) y COP 256.3 mil millones.

Tabla 25. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de la prevención y control de la contaminación.

Cifras expresadas en COP millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	1.529	98.9
Banca Pymes	6	0.4
Banca Gobiernos	10	0.7

3.2.3.2.1. Bono de biodiversidad

En 2025, se destaca la colocación del 100% de los recursos del bono de biodiversidad por BBVA Colombia en alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo (IDB, por sus siglas en inglés) y la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), y el Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe (anteriormente conocido como Corporación Andina de Fomento - CAF) logrando la movilización de COP 877 mil millones. Este esfuerzo colaborativo se alinea con el Plan de Acción de Biodiversidad de Colombia al 2030.

En materia de gestión de riesgos, se han desarrollado procedimientos, así como la implementación de una herramienta especializada que integra múltiples capas de monitoreo satelital. Este desarrollo contó con el respaldo y asesoría técnica de expertos de la IFC, el IDB y Deloitte, con el fin de cumplir la Norma de Desempeño 6 (ND6) de la IFC. Dicha norma actúa como el marco de referencia para la gestión de la biodiversidad y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, integrando metodologías y marcos reconocidos internacionalmente, nos mantenemos a la vanguardia, enfocándonos siempre en la conservación de los ecosistemas.

Estas herramientas facilitan la toma de decisiones estratégicas para la protección de ecosistemas, tanto a nivel local como global, permitiendo mitigar impactos negativos en hábitats naturales, críticos y modificados. Además, un componente fundamental de esta herramienta es la gestión basada en datos para la protección de especies en categorías de Peligro Crítico (CR) y En Peligro (EN), definidas por la *Lista roja de especies amenazadas* de la UICN. A través de este análisis técnico, se establecieron medidas de mitigación que garantizan la conservación de la biodiversidad y la sostenibilidad de los recursos naturales.

Por otra parte, la identificación y evaluación de las dependencias, los impactos y los riesgos relacionados con la naturaleza se han abordado con una perspectiva geográfica. Este enfoque considera las regulaciones específicas, las alteraciones en el estado natural y la disponibilidad de servicios ecosistémicos, siguiendo la metodología LEAP (Localizar, Evaluar, Valorar, Preparar) del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD).

Por tanto, BBVA Colombia ha complementado su análisis sectorial previo con esta visión geográfica, aplicando los primeros pasos:

- **Implementación de marcos y metodologías.** Integramos marcos y metodologías reconocidas a nivel internacional, como las del Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), para entender la conexión de las actividades de nuestros clientes con la naturaleza en sus principales áreas de operación, en función de las regulaciones, los cambios en el estado de la naturaleza y la disponibilidad de los servicios ecosistémicos. Además, profundizamos en la aplicación de la Norma de Desempeño 6 de la IFC en la evaluación de riesgo ambiental y social de las solicitudes de crédito. Esto nos permitió identificar el desempeño de nuestros clientes en la protección y conservación de la biodiversidad, así como en la gestión sostenible de recursos naturales vivos.
- **Gestión proactiva de riesgos y oportunidades.** Aplicamos nuevas herramientas para la identificación temprana de riesgos de biodiversidad en la evaluación de proyectos, incluyendo geovisores especializados (Global Forest Watch, IBAT, UNESCO) y consultas en la UICN para detectar conversión de hábitats naturales y la presencia de especies en peligro. Como resultado, se fortaleció el SARAS, permitiendo una revisión más detallada de la ubicación de los proyectos y su posible impacto en áreas protegidas. Esto llevó a la identificación de 7 proyectos con traslape en Distritos de Manejo Integrado (DMI), áreas de reserva forestal y zonas prioritarias para la conservación, garantizando un análisis más riguroso y alineado con la Norma de Desempeño 6 de la IFC.
- **Aplicación del enfoque LEAP para la gestión de riesgos de biodiversidad.** El Banco fortaleció el análisis de dependencias e impactos de las actividades económicas financiadas mediante el enfoque LEAP (Localizar, Evaluar, Analizar y Preparar) del TNFD. Este proceso permitió priorizar 7 sectores con alta relación con los servicios ecosistémicos y un impacto significativo en la biodiversidad, abarcando 5.516 clientes y una exposición cercana a COP 1 billón. Adicionalmente realizamos la georreferenciación de 3.427 clientes (62% de los priorizados) para detectar traslapes con áreas protegidas y territorios de comunidades étnicas, sentando las bases para un monitoreo más preciso de riesgos y oportunidades, vinculados a la naturaleza en 2025.

3.2.3.2.2. Bono azul

BBVA Colombia consolidó su liderazgo en financiación sostenible al colocar el 100% de los recursos del primer Bono azul del país por un valor de COP 157 mil millones, adquirido por la Corporación Financiera Internacional con el propósito de fortalecer la acción climática y el uso sostenible del recurso hídrico. Al cierre de 2025, estos fondos financiaron proyectos destinados a la construcción y optimización de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), así como a la gestión sostenible del agua. Asimismo, se han impulsado iniciativas para la reducción de plásticos, contribuyendo directamente a la conservación de ecosistemas acuáticos.

Línea de agroexportadores

En alianza con el Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe (anteriormente conocido como Corporación Andina de Fomento - CAF), en el 2025, el Banco logró impulsar un crédito para la operación de Financiamiento de Acciones en Ecosistemas Estratégicos y la Operación de Financiamiento al Sector Agroexportador y Agroindustrial por un valor de USD 50 millones, donde se ha movilizado USD 12.6 millones para la producción, comercialización y exportación de frutas colombianas. Así, el BBVA busca apoyar a los agroexportadores del país mediante una estrategia integral que abarca financiamiento especializado, asesoría técnica y promoción de prácticas sostenibles.

Impactos económicos indirectos significativos

Tabla 26. Indicadores de impacto indirecto de acción climática
Cifras expresadas en número, m³ y Ha

Indicador	Unidad	Valor	Indicador	Unidad	Valor
Número de edificios certificados construidos - Construcción sostenible.	#	2	Aguas residuales tratadas – Eficiencia hídrica.	m³	600 mil m³/día de agua
Número de viviendas certificadas construidas - Construcción sostenible.	#	2595	Número de vehículos híbridos y eléctricos financiados - Vehículos híbridos y eléctricos.	#	3079
Número de empresas certificadas financiadas - Agricultura, acuicultura y pesca.	#	8	Hectáreas de tierra (productor agrícola, pesquero o forestal).	Ha	20671,2

*Se ajusta el valor para no duplicar valores de proyectos con más de un crédito.

3.2.3.2.3. Proyectos y desarrollo de data

En 2025, el Banco trabajó en incluir a las prácticas de movilización automática productos como Constructor y Tarjeta de Crédito, los cuales se venían reportando de forma manual, optimizando la calidad de la información y los tiempos de reporte como geografía ante Grupo.

Desde el área de Sostenibilidad, se implementó una herramienta de seguimiento y visualización, disponible para todos los usuarios con dominio BBVA, la cuál consolida toda la movilización clasificada como “sostenible”, reportada por los diferentes segmentos de banca

como empresas, retail y C&IB. Esta herramienta posibilita el análisis de distintos periodos, incluyendo años anteriores, lo que permite la identificación de variaciones y temporalidades en los diferentes segmentos y subcategorías sostenibles.

En cuanto a la medición de emisiones financiadas, se consolidó una alianza estratégica con la Corporación Financiera Internacional (IFC) para establecer la línea base de intensidad energética del portafolio hipotecario a partir de un proxy que permitiera generar el consumo energético y las emisiones de los inmuebles. Simultáneamente, se avanzó en la estructuración de un inventario técnico de factores de emisión para el segmento de vehículos, con el objetivo de robustecer la cuantificación de emisiones de esta cartera y mejorar el *score* de la calidad general, de acuerdo con la metodología PCAF.

Por su parte, el “Pilar 3” es un informe de relevancia prudencial, regulado por la Unión Europea, que busca incrementar la transparencia y la disciplina del mercado. Como parte del marco de Basilea III y CRR/CRD, estos exigen la divulgación de información clave sobre el capital, la gestión y los riesgos de la Entidad, incluyendo ahora también los riesgos ESG, como el climático. Desde la geografía colombiana, el Banco se encarga periódicamente de reportar la canalización de flujos financieros, de manera acumulativa, en relación con actividades, clientes o productos considerados sostenibles o que promuevan la sostenibilidad.

3.2.4. Movilización de recursos hacia proyectos con impacto social

GRI 203-1, GRI 203-2, FS-7.

3.2.4.1. Crecimiento inclusivo

FS-7 Consiste en el valor monetario de los productos y servicios diseñados para brindar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

En 2025, BBVA Colombia destinó COP 10,1 billones para la financiación de proyectos con impacto social. Se profundizaron los esfuerzos para desarrollar productos y alternativas que ofrecieran un amplio portafolio de soluciones a clientes pertenecientes a comunidades vulnerables, así como a microempresas y pequeñas empresas, productores, empresas, instituciones y entidades locales comprometidas con el desarrollo económico y social del país en áreas como la salud, educación e infraestructura social.

Tabla 27. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de crecimiento inclusivo. Cifras expresadas en COP billones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
CIB	920	9.11
Banca Comercial	1,193	11.81
Banca Empresas	5,606	55.5
Banca Gobiernos	1,937	19.18
Banca Pymes	444	4.40
Total	10,101	13.23

El Banco ha enfocado sus esfuerzos en proyectos de infraestructura que satisfacen necesidades básicas y fortalecen la resiliencia de comunidades frente a crisis sociales y climáticas. Este enfoque abarca las siguientes categorías:

- **Salud.** El Banco impulsa la salud en zonas rurales y urbanas vulnerables no solo financiando la construcción, remodelación y equipamiento de centros médicos, sino asegurándose de que esa inversión tenga un impacto social. Por ello, el Banco prioriza centros de salud donde al menos el 55% de los pacientes pertenecen al Régimen Subsidiado, garantizando que el apoyo financiero beneficie directamente a quienes tienen menos recursos. Por otro lado, la financiación del Banco a la industria farmacéutica se enfoca en empresas que producen o comercializan al menos un 75% de medicamentos genéricos, una condición clave para que los medicamentos sean asequibles para el público general. Este compromiso se materializó en 249 operaciones con 96 aliados del sector.
- **Educación y cultura.** A través del financiamiento de infraestructura educativa y la provisión de equipamiento escolar, BBVA contribuyó a promover el acceso a la educación. Durante 2025, se financiaron más de 50 proyectos relacionados con el sector educación y cultura, con 21 clientes entre municipios que financian planes educativos, colegios y universidades públicas y privadas.
- **Vivienda de Interés Social (VIS).** El Banco destinó más de COP 2 billones para proyectos de VIS y VIP, ayudando a familias de bajos ingresos a acceder a vivienda digna. Cerca de 11 mil clientes fueron impactados y se financiaron 52 proyectos de construcción de Vivienda de Interés Social y Vivienda de Interés Prioritario.

Planes de desarrollo. BBVA actúa como un catalizador de la convergencia regional en Colombia al financiar infraestructuras sociales estratégicas y respaldar los Planes de Desarrollo Territorial en departamentos como Santander, Bolívar, Magdalena, Risaralda, Amazonas, Cesar, Atlántico y Boyacá. Esta inversión integra desde nodos urbanos como Ibagué, Cartagena, Armenia y Montería, hasta zonas rurales como Tierralta, San Zenón y Hatillo de Loba, priorizando el acceso a servicios esenciales de conectividad, energía e infraestructura vial. Al alinear el capital financiero con las necesidades específicas de cada territorio, el Banco fortalece la competitividad local y reduce las brechas de desigualdad, consolidándose como un aliado fundamental para la cohesión social y el desarrollo regional sostenible.

Tabla 28. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de infraestructura.
Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
CIB	210	2.6
Banca Comercial	1177	14.5
Banca Empresas	3773	46.5
Banca Gobiernos	1595	19.7
Banca Pymes	407	5

Infraestructuras en salud

Incluye la movilización para el financiamiento en la construcción o remodelación de clínicas y hospitales, la adquisición de equipamiento médico, los clientes Sector Salud y la categoría de farma genérica o biosimilar. Para una movilización en total de COP 429,838,162,831.00.

Tabla 29. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de infraestructura en salud.
Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Comercial	190	0.1
Banca Empresas	174	40.7
Banca Gobiernos	245	57.1
Banca Pymes	9	2.2

Infraestructura educativa

Incluye la movilización para el financiamiento de la construcción o remodelación de universidades y colegios, la adquisición de equipamiento escolar y la categorización de clientes del sector educación para un total de COP 309,157,355,820.

Tabla 30. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de infraestructura educativa.
Cifras expresadas en COP miles de millones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	38	12.3
Banca Gobiernos	269	87.2
Banca Pymes	1.5	0.5

Infraestructura de vivienda y conexiones

Incluye la movilización de recursos destinados a las siguientes categorías: infraestructura de vivienda, que contempla el financiamiento de proyectos de vivienda de interés social (VIS) y vivienda de interés prioritario (VIP), tanto a través de constructoras como de créditos otorgados a particulares; infraestructura vial, que comprende el financiamiento de vías principales, secundarias y terciarias que fortalecen la conectividad entre territorios; infraestructura eléctrica, que abarca el financiamiento de instalaciones y la provisión de servicios de electricidad, e infraestructura de telecomunicaciones, que incluye el financiamiento de redes 4G y 5G, especialmente en territorios periféricos y rurales.

Tabla 31. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de infraestructura de vivienda y conexiones.

Cifras expresadas en COP mil millones y porcentaje

Banca	Monto COP	Participación %
CIB	210	7.2
Banca Comercial	1116	38
Banca Empresas	294	10
Banca Gobiernos	333	11.3
Banca Pymes	35	1.2

En segundo lugar, se encuentran los recursos destinados a dinamizar el sector productivo nacional, priorizando pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres —con una participación mínima del 51% y políticas probadas de equidad—, así como a productores del agro bajo lineamientos de Finagro y micronegocios enmarcados en la Ley 590 de 2000 y el Decreto 957 de 2019.

A este ecosistema se integran dos iniciativas de alto impacto territorial: el régimen ZOMAC, mediante el cual se movilizaron más de COP 65 mil millones para cerrar brechas estructurales en zonas históricamente afectadas por el conflicto, y la alianza estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para la región amazónica, orientada a financiar empresas de bioeconomía, turismo social y agro sostenible.

- **Productores agropecuarios y micronegocios.** BBVA facilitó la financiación a pequeños productores agrícolas y micronegocios, fomentando la productividad rural y la seguridad alimentaria. Se financiaron a cerca de 170 clientes, entre grandes empresas que integran en sus cadenas de valor a pequeños campesinos y pequeñas y medianas empresas conformadas por pequeñas asociaciones, cooperativas o colectivos agrarios y pequeños productores según el *Manual de servicios* de Finagro. Adicionalmente, se financiaron más de 350 micronegocios en promedio mensual con el producto Adelanto de venta¹ especialmente diseñado para microempresas.

Adicionalmente, el Banco impulsó dos nuevas estrategias:

1. En primer lugar, el régimen ZOMAC que comprende empresas que operan en municipios colombianos históricamente afectados por el conflicto armado lo que ha ocasionado la falta de inversión y brechas estructurales de acceso al sistema financiero. En 2025, BBVA integró a este segmento en su estrategia de sostenibilidad social, facilitando soluciones de capital diseñadas para fortalecer los negocios locales y fomentar la generación de empleo formal en estas regiones. Bajo este enfoque, el Banco destinó recursos por más de COP 41 mil millones a cerca de 45 empresas (RBSO0708), actuando como un puente que permite a empresas tradicionalmente desatendidas, integrarse activamente al progreso económico regional.
2. En segundo lugar, BBVA consolidó una alianza estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para implementar un mecanismo de fondeo especializado hacia pymes y micronegocios en la región amazónica. Este programa permitió el financiamiento de más de 60 empresas con un desembolso por COP 24 mil millones, priorizando sectores de alto valor agregado como la bioeconomía, el turismo de impacto social y los sistemas agro productivos sostenibles. A través de esta alianza financiera, se busca fortalecer el tejido empresarial local y dinamizar economías regionales que armonicen el crecimiento productivo con la preservación de ecosistemas críticos, garantizando que la inversión actúe como un motor de resiliencia y estabilidad social en el territorio.

Tabla 32. Porcentaje de participación por bancas para la movilización del sector productivo nacional. Cifras expresadas en COP miles de millones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	2323	86.4
Banca Comercial	2	0.1
Banca Pymes	360	13.4
Banca Gobiernos	3	0.1

¹ Ver más: <https://www.bbva.com.co/empresas/productos/aumenta-tus-ventas/adelanto-de-ventas.html>

BBVA ha destinado recursos significativos a proyectos que impactan directamente a las comunidades más vulnerables y contribuyen al desarrollo sostenible en diversas regiones del país, destacando la financiación de infraestructura básica y planes de desarrollo territorial en más de 32 entes territoriales durante 2025.

En ese sentido, la estrategia de financiación ha transitado de un enfoque restrictivo basado únicamente en la ubicación geográfica —que anteriormente priorizaba exclusivamente a municipios con un Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) igual o superior al 33%— hacia una visión de "público general" para servicios esenciales y el cierre de brechas de acceso.

Este cambio normativo del Grupo permite al Banco financiar de manera más amplia y estratégica los Planes de Desarrollo Territorial en sectores críticos como infraestructura vial, obras públicas, salud, educación y cultura, siempre que se garantice que los servicios sean asequibles y se destinen a poblaciones que carecen de acceso básico. Con este nuevo marco, BBVA actúa como un dinamizador de la convergencia regional en Colombia, eliminando barreras geográficas para asegurar que la inversión social responda a las necesidades reales de desarrollo y equidad en todo el territorio nacional.

Bajo ese enfoque, en este punto se financia infraestructuras críticas como vías, redes de alcantarillado, parques públicos, centros de atención para el adulto mayor, entre otros, que dinamizan la calidad de vida en las regiones. Además, se financian empresas prestadoras de servicios básicos como gas, saneamiento y energía, que operan en estratos 1 y 2, a cajas de compensación familiar que garantizan derechos fundamentales como salud y vivienda, y a entidades microfinancieras que lideran la bancarización de segmentos vulnerables. De este modo, el Banco articula su capacidad financiera para democratizar servicios esenciales y fortalecer el tejido social en toda Colombia.

Tabla 33. Porcentaje de participación por bancas para la contribución al desarrollo sostenible.

Cifras expresadas en COP miles de millones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	730	48.1
Banca Comercial	55	3.7
Banca Gobiernos	734	48.3

3.2.4.2. Impactos económicos indirectos significativos

GRI 203-2

Las estrategias del Banco se ejecutan mediante una fuerza comercial especializada, respaldada por esquemas de incentivos, fondeo de bancas multilaterales y formación continua en sostenibilidad. Este modelo operativo consolida la materialidad social como una estrategia comercial definida y parte integral del núcleo del negocio de BBVA, reflejando un compromiso institucional por proveer soluciones de financiación concretas que eliminan barreras de acceso para segmentos históricamente desatendidos.

1. Vivienda de Interés Social (VIS)

El acceso a una vivienda digna es un derecho fundamental que enfrenta barreras económicas en los sectores más vulnerables. Muchas familias de bajos ingresos no logran acceder a financiamiento tradicional debido a la informalidad laboral o la falta de garantías, por lo cual este producto permite a las familias acceder a soluciones habitacionales asequibles con tasas de interés preferenciales y requisitos flexibles, haciendo posible el sueño de tener una vivienda propia. Al formalizar la adquisición de vivienda, los beneficiarios ingresan al sistema financiero, lo que abre oportunidades para construir un historial crediticio y acceder a otros productos como seguros, créditos adicionales y ahorro programado.

2. Financiación a micronegocios y adelanto de venta

Los micronegocios representan una fuente vital de empleo e ingresos para miles de personas en el país, especialmente en contextos rurales y urbanos marginales. Sin embargo, la falta de acceso a capital limita su crecimiento y sostenibilidad. Por ende, este producto ofrece alternativas, adaptadas a las características de los micronegocios como opciones con comisiones fijas en vez de intereses mensuales, pagos flexibles o fijos, y procesos 100% digitales. Al financiar estos pequeños negocios, se fomenta su formalización, la generación de empleo y su integración al sistema financiero, brindándoles acceso a servicios que antes estaban fuera de su alcance.

3. Financiación a pequeños y medianos productores rurales

En zonas rurales, los pequeños productores enfrentan dificultades como el acceso limitado a insumos, tecnologías y mercados competitivos. Estas condiciones perpetúan ciclos de pobreza y exclusión. El financiamiento rural permite a los productores invertir en mejoras tecnológicas, adquisición de insumos y expansión de su capacidad productiva. Al integrar a los pequeños productores al sistema financiero, no solo mejora su productividad, sino que también genera estabilidad económica en comunidades rurales. Además de esto, se financia a personas jurídicas que estén catalogados como medianos productores rurales según los topes del *Manual de servicios* de Finagro, ya que son colectivos pequeños y asociaciones de campesinos a los que el sistema financiero no incluye normalmente.

3. Financiación a empresas ZOMAC y Pyme amazonía

Los territorios históricamente afectados por el conflicto armado y las regiones con ecosistemas estratégicos enfrentan barreras estructurales de inversión que limitan el desarrollo de sus mercados locales. Para abordar esta brecha, BBVA ha implementado soluciones de crédito específicas en municipios ZOMAC y una segmentación en la Amazonía fundamentada en su valor ecosistémico crítico. Esta estrategia comercial permite financiar a pymes de diversos sectores que dinamizan la economía regional y generan empleo formal. Al integrar estos negocios al sistema financiero, el Banco fortalece el tejido productivo y la estabilidad en zonas prioritarias, convirtiendo el crédito en una herramienta de resiliencia y competitividad territorial.

Tabla 34. Impacto social no financiero

Cifras expresadas en número

Productos y servicios	Clientes objetivo	Número de clientes alcanzados	Número de transacciones/cont ratos
Vivienda de Interés Social y Prioritario (VIP).	Personas naturales que buscan vivienda digna y asequible.	10.828	11.335
Micronegocios y adelanto de venta.	Clientes con negocios de menos de COP 2.300 millones en ventas anuales.	2.010	4.494

Pequeños productores rurales y medianos productores personas jurídicas.	Según lo definido por <i>Manual de servicios</i> de Finagro*.	170	221
Empresas ZOMAC y pyme amazonía.	Empresas ubicadas en municipios más afectados por el conflicto armado (ZOMAC e incluye pymes amazonía).	114	158

a. ***Pequeño productor.** Se consideran pequeños productores las personas naturales pertenecientes a los siguientes segmentos:

I. Pequeño productor de ingresos bajos. Aquellos que tienen ingresos brutos anuales hasta de cinco mil trescientos dos Unidades de Valor Básico (5.302 UVB), y que además sus activos totales no superan a cuarenta y siete mil setecientos catorce Unidades de Valor Básico (47.714 UVB).

II. Pequeño productor. Aquellos con ingresos brutos anuales mayores a cinco mil trescientos dos Unidades de Valor Básico (5.302 UVB), y hasta catorce mil ochocientos cuarenta y cuatro Unidades de Valor Básico (14.844 UVB), y cuyos activos totales no superan cuarenta y siete mil setecientos catorce Unidades de Valor Básico (47.714 UVB).

b. **Mediano productor (solo persona jurídica para Banco BBVA en Colombia).** Se considera mediano productor la persona natural o jurídica que cumple con cualquiera de las siguientes condiciones:

I. Tener ingresos brutos anuales superiores a catorce mil ochocientos cuarenta y cuatro Unidades de Valor Básico (14.844 UVB), e inferiores o iguales a doscientos ochenta y ocho mil cuatrocientos dos Unidades de Valor Básico (288.402 UVB), y cuyos activos totales no superan quinientos treinta mil ciento cincuenta Unidades de Valor Básico (530.150 UVB).

II. Tener ingresos brutos anuales iguales o inferiores a catorce mil ochocientos cuarenta y cuatro Unidades de Valor Básico (14.844 UVB), y cuyos activos totales sean superiores a cuarenta y siete mil setecientos catorce Unidades de Valor Básico (47.714 UVB) e inferiores o iguales a quinientos treinta mil ciento cincuenta Unidades de Valor Básico (530.150 UVB).

Tabla 35. Indicadores de impacto para el segmento de Pyme mujer.

Cifras expresadas en número

Indicador	Unidad	Valor	Indicador	Unidad	Valor
Número de clientes con préstamos desembolsados - pymes propiedad de mujeres o dirigidas por ellas.	#	421	Número de préstamos otorgados - pymes propiedad de mujeres o dirigidas por mujeres.	#	543

3.3. GESTIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES DIRECTOS

Este capítulo detalla la gestión e iniciativas de ecoeficiencia implementadas durante el 2025 en las operaciones de BBVA Colombia, así como los resultados obtenidos.

BBVA Colombia está firmemente comprometido con la reducción de su impacto ambiental y la promoción de la sostenibilidad en todas sus actividades. Su estrategia de ecoeficiencia se enfoca en tres pilares clave: la minimización del consumo de recursos naturales, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el fomento de prácticas sostenibles a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Para materializar este compromiso, el Banco ha desarrollado e implementado diversas iniciativas, entre las que se destacan:

- Programas de eficiencia energética en la red de sucursales.
- Medidas para la reducción del uso de papel.
- Sistemas de correcta segregación y manejo de residuos.

El Banco trabaja de la mano con proveedores y clientes para impulsar una cultura de responsabilidad y sostenibilidad ambiental. Su objetivo primordial es contribuir a un futuro más sostenible, demostrando el compromiso con la protección del medio ambiente a través de acciones concretas que disminuyen la huella de carbono y el impacto ambiental general.

Avances del Plan de Gestión Ambiental (PGA) 2021-2025

Al cierre de 2025, se registraron los siguientes avances en el cumplimiento de los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) establecidos para el *Plan de Gestión Ambiental* (PGA) 2021-2025 de BBVA Colombia, marcando el quinto año de su ejecución y seguimiento:

Tabla 36. KPI PGE 2021-2025
Cifras expresadas en porcentaje, Kwh/FTE, M³/FTE, Kg/FTE, ton/FTE y ton/CO2e

Colombia	2019	Avances 2025		KPI
	Año base	indicador	%	Δ 22-25
% Energía de origen renovable	17%	100%	100%	30%
Consumo de electricidad por ocupante (Kwh/FTE)	3.86	3,08	(20%)	(5%)
Consumo de agua por ocupante (m³/FTE)	30.39	8,95	(71%)	0%
Consumo de papel por empleado (kg/FTE)	38.04	21,79	(43%)	(15%)
Residuos netos por empleado (ton/FTE)	6.54	12,70	94%	(3%)
Emisiones de CO2e Alcance 1 y 2 (ton/CO2e)	3,071.40	621	(80%)	(4%)
% Superficie certificada	11%	36%	36%	30%

3.3.1. Materiales

GRI 301-1, GRI 301-2

3.3.1.1. Materiales utilizados por peso o volumen

Como pilar fundamental de la estrategia de sostenibilidad de BBVA Colombia, se ha concentrado un gran esfuerzo en el uso consciente y eficiente del papel en todas las áreas.

Gracias a esta iniciativa, el Banco ha logrado una reducción del consumo cercana al 27% con respecto a 2024, lo que representa una disminución de 53ton de papel. Este resultado contribuye significativamente al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Global de Ecoeficiencia.

Además de la reducción en el consumo, el Banco continúa implementando una estrategia clave: el 100% del papel utilizado internamente en BBVA es papel ecológico. Este tipo de papel, fabricado con procesos y materiales respetuosos con el medio ambiente, permite reducir la huella de carbono del Banco y apoyar la conservación de los recursos naturales.

3.3.1.2. Materiales renovables utilizados

El papel que se utiliza el Banco en sus procesos, se fabrica a partir de la fibra de caña de azúcar, un subproducto de la industria azucarera clasificado como residuo agroindustrial (bagazo de caña). La caña de azúcar es un recurso renovable que se cultiva y cosecha en ciclos cortos. Este material es considerado reciclable, puesto que puede ser desintegrado en agua mediante agitación mecánica para ser empleado como materia prima en la producción de nuevos productos.

Tabla 37. Consumo de papel
Cifras expresadas en kilogramos y porcentajes

Consumo de papel							
Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Consumo Total de papel (kg)	259.286	204.384	232.180	251.927	243.960	196.724	143.012

3.3.1.3. Principales iniciativas

Gracias a un análisis exhaustivo, se ha implementado una nueva estrategia para optimizar el proceso de solicitud de papelería en las oficinas. Esta estrategia se basa en determinar un número específico de resmas de papel mensual para cada oficina, ajustado a su volumen de negocio, y en la sustitución de otras referencias por el uso exclusivo de papel ecológico. Como resultado de estas iniciativas, se logró una reducción del 27% en el consumo de papel, contribuyendo significativamente al cuidado del medio ambiente. Adicionalmente, se han establecido iniciativas tecnológicas, que reemplazan los procesos manuales por procesos digitales, disminuyendo significativamente las operaciones que deben realizarse en papel impreso, y se transfieren al mundo digital.

3.3.2. Energía

GRI 302-1

En BBVA Colombia, la prioridad es la sostenibilidad. El Banco está comprometido con la reducción de su impacto ambiental y la optimización de la eficiencia energética. Para alcanzar este objetivo, la Entidad ha implementado una serie de medidas clave, incluyendo la instalación de sistemas de iluminación LED, la mejora continua de sus sistemas de climatización y el monitoreo constante de los consumos en todas las instalaciones a nivel nacional. Este enfoque en la sostenibilidad no solo es beneficioso para el planeta, sino que también le permite al Banco reducir costos operativos y aumentar su eficiencia. El resultado es la capacidad de ofrecer un mejor servicio a los clientes.

Energía 100% renovable

Desde el 2021, la totalidad de la energía consumida en las instalaciones del Banco proviene de fuentes limpias. Esto se logra mediante la adquisición de Certificados de Energía Renovable (IRECs), que garantizan cero emisiones y aseguran el cumplimiento anticipado de la meta de energía renovable establecida en el *Plan de gestión energética* (PGE) para el año 2025, superando incluso el objetivo previsto para 2030. Para el año 2025, se adquirieron certificados de energía limpia equivalentes a 18.940² MWh a nivel nacional.

Eficiencia energética

Durante el 2025, se llevó a cabo un programa de mantenimiento preventivo continuo para los sistemas de aires acondicionados y las plantas eléctricas en todas las oficinas a nivel nacional. Este monitoreo constante tiene como objetivo asegurar el óptimo funcionamiento de estos equipos, prevenir posibles fugas de energía eléctrica y, por ende, garantizar su eficiencia operativa. De esta manera, se evita un consumo excesivo del recurso energético. Adicionalmente, el Banco sigue monitoreando las oficinas a nivel nacional, con el fin de identificar variaciones significativas, y darles una solución pronta, de manera eficiente según sea el caso.

La información sobre el consumo energético interno anual se presenta detalladamente y por fuente en kW/hora. Este mismo formato se utiliza para el consumo total de energía y para el cálculo de la intensidad energética por empleado.

Tabla 38. Consumo de electricidad

Cifras expresadas en MWh, kW/h, GJ y porcentajes

Consumo total de energía	Unidad	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año Fiscal 2025	¿Cuál era su objetivo para el año fiscal 2025?
Consumo total de energía no renovable	MWh	0	0	0	0	0	<25257,23 MWh***
Consumo total de energía renovable	MWh	20.588,75 MWh	19.904,09 MWh	18.351,13 MWh	21.629,27 MWh	18.938,89* MWh	
Total electricidad	kW/h	20.588.757 kW/h	19.904.086 kW/h	18.351.131 kW/h	21.629.274 kW/h	18.938.86,39 kW/h	
Total electricidad	GJ	94.715 GJ	80.520 GJ	66.064 GJ	77.865 GJ	68.180 GJ	
Cobertura de datos (como % del denominador)	Corresponde a las operaciones de BBVA Colombia	Numérico	Numérico	95%	100%	100%	

² Datos proyectados para el cierre 2025

*Datos de cierre estimados para el año 2025

**La cobertura de datos se empezó a implementar bajo un seguimiento estandarizado a partir del año 2023.

*** Las metas están establecidas para el periodo total del PGE que va desde el 2021 y finaliza en 2025. Se establece una meta del 5% durante los 5 años; cursando ya el 5 año, el Banco considera que se debe haber cumplido con la reducción de 5% de consumo de energía. Para el 2025, BBVA cumplió la meta y está un 25% por debajo de lo ejecutado en 2019.

Durante el 2025, BBVA Colombia experimentó una disminución del 12,5% en el consumo de energía eléctrica respecto al 2024, atribuible a diversos factores:

- Se hicieron monitoreos constantes a oficinas con altos consumos de energía, para identificar las causas y establecer estrategias que permitan disminuir el consumo del recurso.
- Gracias al plan de renovación tecnológica, se logró reemplazar cerca de 130 equipos de aire acondicionado, reduciendo el consumo.
- La consolidación de oficinas a nivel nacional ha permitido reducir el consumo de energía.

Adicionalmente, BBVA Colombia ha implementado iniciativas para promover la disminución del consumo de energía eléctrica, entre las cuales se destacan los mantenimientos preventivos de los equipos, una estrategia para evitar fallos y un consumo pasivo de energía eléctrica. El Banco sigue realizando monitoreos sobre los consumos energéticos de las oficinas, lo que permite identificar oportunidades de ahorro y atender las necesidades específicas, con el objetivo de evitar consumos excesivos y optimizar la eficiencia y sostenibilidad de nuestra operación.

3.3.3. Agua

GRI 303-5, GRI 306-1

En BBVA Colombia, se reconoce la trascendencia de la conservación hídrica, así el Banco está comprometido con la reducción del consumo de este recurso vital. La Entidad ha implementado medidas para el ahorro de agua en sus inmuebles, tales como la instalación de griferías y sanitarios de bajo consumo, el desarrollo de un programa de sensibilización y educación dirigido a los colaboradores sobre la importancia de la conservación del agua, y la difusión de consejos para fomentar hábitos de consumo responsable. El propósito del Banco es disminuir su consumo de agua en los próximos años y contribuir, de esta manera, a la protección de este recurso esencial para el planeta.

De manera análoga a la gestión del recurso energético, el Banco sigue implementando la herramienta de gestión de servicios públicos para la medición del servicio de acueducto. Esto tiene como finalidad monitorear periódicamente los consumos para detectar fugas, cobros indebidos, mediciones erróneas, y así implementar acciones correctivas que permitan prevenir y reducir desviaciones, además de generar ahorros monetarios en este servicio.

Tabla 39. Consumo de agua

Cifras expresadas en millones de m³ y porcentajes

	Unidades	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025	Indique su objetivo para el año fiscal 2025
a. Extracción de agua (excluyendo agua salada)	Millones de metros cúbicos	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	
b. Descarga de agua* (excluyendo agua salada)	Millones de metros cúbicos	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	
Consumo neto total de agua dulce (AB)	Metros cúbicos	264.886 m ³	237.295 m ³	78.583 m ³ ³	66.435 m ³	59.547,30** m ³	<= 164.729 m ³ ***
Consumo neto total de agua dulce (AB)	Megalitros	264,89 ML	237,29 ML	78,58 ML	66,44 ML	59,55** ML	<= 164,73 ML
Cobertura de datos	Porcentaje	Numérico	Numérico	Numérico	Numérico		

*Se hace omisión del literal B de la tabla, ya que no procede por la actividad económica del BBVA

**La estimación de consumo de agua se realiza con base en el protocolo y metodología de obtención de indicadores ambientales del Banco.

***Actualmente, el Banco tiene un consumo muy por debajo de la meta establecida; sin embargo, es importante aclarar que esto se debe a la metodología usada: para el año 2019 se hacía mediante estimaciones de consumos y para el año 2025, se cuenta con una herramienta que nos da mas claridad en la información.

³ El dato se modificó, gracias al cambio en la metodología de medición y en la recuperación de datos del año 2023.

Gracias a las estrategias utilizadas, el Banco ha logrado reducir un 18,5% el consumo de agua respecto al año 2024. Esto equivale a 12.271 m³ menos de consumo del recurso hídrico a nivel nacional. El consumo de agua en 2025 muestra una disminución en comparación con 2019. Este cambio se debe a una mejora en la metodología de reporte: anteriormente se utilizaban promedios de tarifas y saldos contables, pero a partir de 2024 se implementó un nuevo modelo de obtención de datos, incorporando una herramienta de gestión que garantiza la obtención de datos reales, atendiendo a las recomendaciones de auditoría.

Gracias a las estrategias implementadas, se ha logrado una reducción del 18,5% en el consumo de agua con respecto a 2024, lo que representa un ahorro de 12.271 m³ del recurso hídrico a nivel nacional.

Durante el 2024, se implementó con éxito una estrategia que permite la reducción del consumo de agua.

Monitoreo y gestión eficiente del recurso hídrico

Mediante la herramienta de gestión de servicios públicos, se estableció un monitoreo constante de los consumos de agua en la mayoría de las oficinas de BBVA en todo el país. Este seguimiento riguroso ha permitido la identificación y solución oportuna y efectiva de fugas de agua.

Adicionalmente, las campañas de concientización permanentes sobre la racionalización y el buen uso del agua han contribuido a incrementar la sensibilidad del personal respecto a su consumo dentro de las instalaciones de trabajo.

Todas las oficinas del Banco BBVA realizan el vertido de aguas a los sistemas de alcantarillado y no a cuerpos de agua independientemente de la región de ubicación de la oficina.

3.3.4. Emisiones

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3

3.3.4.1. Emisiones directas de GEI (alcance 1)

BBVA está comprometido con la reducción de su huella de carbono como parte de la contribución a la lucha contra el cambio climático. Para ello, el Banco ha adoptado estrategias que incluyen la promoción de prácticas sostenibles entre empleados y proveedores, y la exploración de proyectos de reforestación y energías renovables para compensar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). El objetivo es alcanzar la neutralidad de carbono (NET ZERO) para el año 2050, promoviendo así un futuro más sostenible.

La definición de las emisiones reportadas para cada uno de los *scopes* proviene del Holding y se aplica uniformemente en todas las geografías donde BBVA opera. Los diferentes alcances de emisiones se categorizan de la siguiente manera:

- **Scope 1.** Este alcance incluye las emisiones directas derivadas del consumo de refrigerantes, gasóleo y combustible de la flota móvil propia del Banco.

Inicialmente, las emisiones se calculaban basándose en el consumo directo de energía (combustibles fósiles) y utilizando los factores de emisión de 2006 (IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories), con el IPCC Fifth Assessment Report y la IEA como fuentes para la conversión a CO₂e. A partir de 2021, este alcance se amplió para incluir las

emisiones de la flota de vehículos y las fugas de gases refrigerantes en nuestras instalaciones, aplicando los factores de emisión de DEFRA para el cálculo de las emisiones en CO₂e.

3.3.4.2. Emisiones directas de GEI al generar energía (alcance 2)

En el alcance 2, a partir de 2021, BBVA Colombia ha dejado de reportar emisiones gracias a la adquisición de certificados I-RECs, lo cual asegura que su consumo de energía proviene en un 100% de fuentes renovables.

3.3.4.3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En el alcance 3, se reportan las emisiones indirectas generadas por residuos tanto aprovechables como peligrosos, viajes de negocio en avión de los colaboradores y el desplazamiento de empleados hacia los centros de trabajo.

Para calcular estas emisiones indirectas (viajes de negocio, gestión de residuos y desplazamiento de empleados), se utilizaron los factores de emisión publicados por DEFRA en 2022. Cabe destacar que, en el cálculo del desplazamiento, se incluyeron tanto a los empleados de áreas centrales como a los de la red de oficinas.

Tabla 40. Huella de carbono
Cifras expresadas en TonCO₂eq y porcentajes

Huella de carbono						
Emisiones GEI	Año base 2019	2021	2022	2023	2024	2025
Alcance 1 (tonCO ₂ eq)	140,87	1.823,74	1.904,70	874,81	1.243,52	645
Cobertura de datos (como % del denominador)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Alcance 2 (tonCO ₂ eq)	2.930,52	0	0	0	0	0
Location Based (tonCO ₂ eq)	3.551,8	3.964,02	4.589,88	2.774,56	3.215	2.910*
Market Based (tonCO ₂ eq)	2.930,52	0	0	0	0	0
Cobertura de datos (como % del denominador)	0	0	0	0	0	0
Alcance 3 (tonCO ₂ eq)	14.040,57	1.504,1	1.442,12	3.487,80	3.681	4.201
Total de tonCO ₂ eq	17.111,97	3.327,84	3.347,04	4.362,61	4.925	4.846

Alcance 2 estimado con datos de cierre de 2025

Alcance 1: Emisiones directas asociadas al consumo de combustibles en las instalaciones y la flota vehicular del Banco, así como al uso de refrigerantes.

Alcance 2: Emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica adquirida.

Tabla 41. Categoría de emisiones para Alcance 3
Cifras expresadas en tCO₂e

Categoría de alcance 3	Emisiones en el año del Informe (toneladas métricas de CO ₂ e)	Metodología de cálculo de emisiones y exclusiones
Residuos generados en las operaciones	43 tCO ₂ e	Se usan factores de emisión publicados por DEFRA en 2022. Se reportan los residuos generados en áreas centrales y, para 2025, las recolecciones de activos en desuso realizadas por el proveedor actual a nivel nacional. Se excluyen de este reporte los residuos generados por las oficinas a nivel nacional.
Viajes de negocios	717 tCO ₂ e	Se usan factores de emisión publicados por DEFRA en 2022 y se reportan los viajes realizados por todos los empleados del Banco a nivel nacional.
Desplazamientos de los empleados	3.442 tCO ₂ e	Se usan factores de emisión publicados por DEFRA en 2022 y se reportan las emisiones por desplazamiento de empleados, a partir de las encuestas realizadas en 2025 a los empleados de BBVA Colombia.

Análisis de emisiones 2025 vs. 2024

El año 2025 presentó dos escenarios distintos en relación con los alcances de emisiones.

Alcance 1: reducción de emisiones en todo el scope

- **Disminución general:** se logró una reducción en los 3 componentes del alcance
 - La reducción de gasóleo respondió al menor uso de las plantas eléctricas a nivel nacional, gracias al mantenimiento preventivo de los equipos y de un monitoreo constante que permite una operación más eficiente y evita fugas de combustible.
 - La reducción de gasolina fue consecuencia de la disminución de los recorridos realizados por los Vicepresidentes en vehículos de propiedad de la Organización.
 - El mayor impacto se observó en la reducción de refrigerantes, que en el año anterior fue el ítem que incrementó las emisiones en este alcance.

Este resultado estuvo asociado a:

- **Renovación de equipos de climatización.** la sustitución total o parcial de equipos en oficinas por unidades más eficientes y con las características de calidad exigidas reduce el consumo de refrigerante. Los equipos nuevos tienen una mayor eficiencia y requieren menos correcciones por fugas. Se adquirieron cerca de 130 equipos nuevos.
- **Mantenimiento preventivo.** se realiza un mantenimiento preventivo cada dos o tres meses en las sedes desde la instalación de los equipos. Esto minimiza el deterioro y el riesgo de daños que puedan implicar la pérdida o el cambio total del refrigerante, y prolonga la vida útil de las piezas.
- **Implementación de válvulas de corte.** la instalación de válvulas de corte permite evitar la pérdida total del refrigerante durante una corrección de fuga, eliminando la necesidad de un reemplazo completo.

Alcance 3: incremento significativo

Viajes de negocio. a diferencia del año anterior, se redujeron en un 23%, como resultado de los análisis y aprobaciones de vuelos, limitados únicamente a actividades que requieren de manera prioritaria la presencia del colaborador en sitio.

Emisiones de commuting. el incremento de este ítem fue la principal causa del aumento del scope 3. En 2025, la encuesta de desplazamiento de empleados fue respondida de manera más precisa y se incluyeron, además, las emisiones derivadas del teletrabajo de los colaboradores.

Movilidad sostenible

Como parte de su estrategia para contribuir con una economía de cero emisiones, durante 2025 el Banco realizó las siguientes acciones:

- **Movilidad sostenible.** BBVA Colombia incentivó a los colaboradores al uso de medios de transporte sostenibles, como la bicicleta, la patineta y los desplazamientos caminando hacia las sedes. Este proyecto permite compartir vehículos y reducir la huella de carbono generada por los desplazamientos desde y hacia los lugares de trabajo. Al cierre de 2025, el proyecto contó con cerca de 1.050 usuarios activos.
- **Cambio de sistemas de refrigeración.** El Banco avanza en una transición energética del sistema de refrigeración de sus oficinas a nivel nacional. Los equipos antiguos o deteriorados están siendo sustituidos por modelos más modernos y eficientes, con el objetivo de mejorar el rendimiento, reducir costos y disminuir la frecuencia de mantenimiento en los años siguientes, lo que contribuye a una menor emisión de gases refrigerantes. En 2025, se reemplazaron aproximadamente 130 equipos y se ejecutaron rutinas de mantenimiento que permitieron una operación más eficiente, evitando pérdidas de refrigerante. Todas las oficinas de BBVA Colombia realizan el vertido de aguas a los sistemas de alcantarillado y no a cuerpos de agua, independientemente de la región en la que se encuentran ubicadas.

3.3.5. Gestión de residuos

GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

BBVA Colombia mantiene un firme compromiso con la minimización de su impacto ambiental mediante una gestión responsable de los residuos. Para ello, implementa un programa integral enfocado en la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, que incluye la separación de residuos, el uso de papel reciclado, la reducción de plásticos y la donación de materiales reutilizables.

Este compromiso se extiende a la cadena de suministro, a través del trabajo conjunto con proveedores y contratistas para promover prácticas sostenibles. Durante 2025, el Banco trabajó con diversos proveedores para asegurar la recolección y disposición adecuada de los residuos generados en todas sus sedes a nivel nacional.

La disminución significativa en la generación de residuos no peligrosos, cercana al 45%, y de residuos peligrosos, del 77%, durante 2025 se atribuye a la finalización del proyecto NOVA de consolidación de oficinas, que fue el principal factor del incremento de residuos registrado en 2024.

A pesar de la finalización del proyecto, se mantiene la iniciativa de recolección de residuos en oficinas a nivel nacional, garantizando una gestión integral.

Como resultado de estas acciones, en 2025 se recuperaron cerca de 52 toneladas de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, que fueron reincorporados al ciclo de vida para la fabricación de nuevos productos, contribuyendo a la prevención de la contaminación ambiental.

Tabla 42. Residuos peligrosos por tipo y método de eliminación
Cifras expresadas en Ton

Residuos por tipo y método de eliminación						
Residuos peligrosos (Ton)	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reciclaje	0	1,181	2,398	1,521	12,17	2,84
Recuperación, incluida la recuperación energética	0	0	0	0	0	0
Incineración (quema de masa)	0	0,181	0	0	0	1,05741
Vertedero	0	0	0	0	4,93	0,04172
Otros (que debe especificar la organización)	0	0,015	0,168	0,309	0,315	0,035
Total	0	1,324	2,566	1,83	17,419	3,98

Tabla 43. Residuos no peligrosos por tipo y método de eliminación
Cifras expresadas en Ton

Residuos por tipo y método de eliminación						
Residuos no peligrosos (Ton)	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reciclaje	44,55	60,77	43,32	11,88	86,02	50,284645
Recuperación, incluida la recuperación energética	0	0	0	0	0	0
Incineración (quema de masa)	0	0	0	0	0	0
Vertedero	0	0	0	0	2.280	29,064225
Otros (que debe especificar la organización)	0	0	0	0	65,47	5,4585
Total	44,55	60,77	43,32	11,88	153,96	84,81

3.3.5.1. Gestión y aprovechamiento de residuos

- BBVA Colombia cuenta con el respaldo de un proveedor especializado para garantizar la adecuada clasificación y el máximo aprovechamiento de los residuos generados en las áreas centrales. Asimismo, amplió su cobertura a las principales ciudades del país.
- Es pertinente señalar que, si bien las obras de remodelación en las oficinas provocaron un aumento en la generación de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEES) y otros residuos no peligrosos en 2024, durante 2025 se mantuvo la recolección de los residuos generados por los activos inactivos de las oficinas en todo el territorio nacional.

3.3.5.2. Sensibilización ambiental

- En el marco de su gestión, el Banco implementó campañas mensuales de sensibilización ambiental dirigidas a los colaboradores que laboraron en los edificios singulares. Estas campañas se enfocan en aspectos clave como el consumo responsable de agua y energía, así como en la conservación del medio ambiente.
- Durante 2025, se llevó a cabo la semana ambiental, que incluyó diversas actividades de sensibilización y concientización en áreas centrales. Para su desarrollo, contó con el apoyo de proveedores de papel, tóner, recolección de residuos, insumos de aseo y gestión de servicios públicos, quienes presentaron sus servicios y los compromisos ambientales asumidos con la Organización. Estas actividades permitieron visibilizar los beneficios ambientales derivados de este trabajo conjunto y fortalecer la sensibilización de los colaboradores en temas de separación en la fuente.

3.3.6. Área de inmuebles certificados ambientalmente

BBVA-10

En Colombia, contamos con 2 edificios en la ciudad de Bogotá certificados con la norma ISO 14001:2015 que los acredita como ambientalmente sostenibles. Adicionalmente, logramos incluir 82 sedes en nuestra certificación. Así, continuamos con nuestro compromiso según la vigencia del PGE 2021- 2025 de certificar ambientalmente el 30% de la superficie total de los inmuebles del Banco. En 2025 logramos los siguientes resultados:

Tabla 44. Área de inmuebles certificados ambientalmente
Cifras expresadas en m² y porcentajes

Año	M² certificados	M² totales	% certificado
2021	21.112	176.339	11%
2022	21.887	176.339	12%
2023	41.121	176.339	23%
2024	36.951	176.339	21%
2025	63.359	176.339	36%

Los resultados fueron favorables. En 2025, la Entidad cerró con 82 sitios certificados bajo la norma ISO 14001-2015: 2 edificios singulares y 80 oficinas a nivel nacional, ubicadas en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Medellín, Cali, Puerto Inírida y Mitú.

El objetivo es ampliar esta certificación y continuar incrementando la cantidad de oficinas certificadas bajo esta norma internacional.

4. Social

4.1. COMPROMISO CON LA FUERZA LABORAL

El compromiso de BBVA Colombia con su fuerza laboral es un pilar estratégico que guía la gestión del talento. La Entidad busca garantizar un entorno de trabajo que promueva la inclusión, la equidad, la diversidad, el desarrollo profesional y el bienestar integral de los empleados. Para ello, cuenta con políticas sólidas en materia de empleo, diversidad de oportunidades, remuneración competitiva, formación y seguridad en el trabajo, lo que permite al Banco fortalecer su cultura corporativa y asegurar la sostenibilidad de su capital humano en el largo plazo.

4.1.1. Empleo

GRI 2-7

El Banco cuenta con políticas claras que le permiten mantener una estrategia de empleo basada en el respeto a la libertad de los empleados, la garantía de la equidad y la dignidad humana, y la implementación de procesos sensibles, como la contratación de personas, libres de sesgos y discriminación, priorizando la meritocracia y la diversidad. Asimismo, la Organización impulsa esquemas de estabilidad laboral, fomentando la retención del talento mediante planes de carrera y formación continua, entendiendo el vínculo laboral no como un costo, sino como una asociación de valor a largo plazo.

Como parte de su propuesta de valor, el Banco ofrece beneficios extralegales que mejoran las condiciones de empleo y un sistema de retribución sin diferenciación por razones de género. A través de la monitorización detallada de la composición de la fuerza laboral por género, edad y tipo de contrato, la Entidad evidenció su compromiso con un entorno laboral equitativo y con la renovación constante del talento.

Durante 2025, la Organización mantuvo un sólido compromiso con la equidad de género, con una fuerza laboral de **participación femenina mayoritaria, que alcanzó el 55,71%** (2.852 empleadas), frente al 44,29% de participación masculina. Desde el punto de vista geográfico, Bogotá D. C. se consolidó como el principal núcleo operativo, al concentrar aproximadamente el **63% del talento total** del Banco.

En la capital, la distribución por género fue casi paritaria, con un 31,84% de hombres y un 31,30% de mujeres, lo que aseguró la estabilidad operativa en el principal centro financiero del país.

Para un desglose detallado de la distribución por ciudades y género, consulte la siguiente tabla:

Tabla 45. Equidad de género en clave generacional por ciudades
Cifras expresadas en número y porcentaje

	Hombre		Mujer	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Barranquilla	45	0,88%	116	2,27%
Bogotá D.C.	1.630	31,84%	1.602	31,30%
Cali	64	1,25%	121	2,36%
Medellín	93	1,82%	166	3,24%
Otras ciudades	435	8,50%	847	16,55%
Total	2.267	44,29%	2.852	55,71%

4.1.1.1. Estabilidad laboral y compromiso con el empleo fijo

En cuanto a la estructura de contratación, la Entidad cuenta con un sistema en el que predomina la vinculación mediante contratos a término indefinido. BBVA Colombia exhibe indicadores de estabilidad que refuerzan la confianza del inversionista en la retención del talento humano. La participación femenina en la nómina fija fue mayoritaria, al alcanzar el 55,79% (2.852 empleadas), lo que evidencia que las mujeres no solo forman parte de la base operativa, sino que constituyen un pilar de la estabilidad contractual de la Organización.

En centros regionales como Barranquilla, Cali y Medellín, la proporción de mujeres con contratos fijos duplicó y, en algunos casos, casi triplicó la de los hombres. Por ejemplo, en Barranquilla, las mujeres representaron el **2,27%** del total, frente a un **0,88%** correspondiente a los hombres. Este enfoque en el empleo estable para las mujeres constituye un indicador relevante de una gestión del capital humano orientada al largo plazo y a la equidad estructural.

Para una visión detallada sobre la composición del personal con contrato fijo, se adjunta la siguiente tabla estadística:

Tabla 46. Número de empleados fijos en las principales ciudades de operación
Cifras expresadas en número y porcentaje

	Hombre		Mujer	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Barranquilla	45	0,88%	116	2,27%
Bogotá D.C.	1630	31,84%	1601	31,28%
Cali	64	1,25%	121	2,36%
Medellín	93	1,82%	166	3,24%
Otras ciudades	434	8,48%	846	16,53%
Total	2266	44,27%	2850	55,67%

Tabla 47. Número de empleados tiempo parcial
Cifras expresadas en número y porcentaje

	Hombre		Mujer	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Bogotá D.C.	0	0,00%	1	0,02%
Otras ciudades	1	0,02%	1	0,02%
Total	1	0,02%	2	0,04%

Los datos presentados para el cálculo de nuestra fuerza laboral se obtienen directamente de los registros de nuestro sistema interno centralizado de Recursos Humanos Workday). Las cifras reportadas se expresan como plantilla de personal (recuento de cabezas), es decir, número de personas físicas con contrato laboral directo (fijo o a tiempo parcial) . Así mismo, los datos corresponden al final del periodo objeto del informe (corte a 31 de diciembre de 2025), garantizando la trazabilidad exacta de la nómina activa al cierre del año.

4.1.1.2. Diversidad en empleados

GRI 405-1

4.1.1.2.1. Diversidad generacional y evolución de los niveles de mando

El análisis de la estructura jerárquica evidencia una pirámide organizacional dinámica, en la que el talento femenino predomina en las bases operativas y en los niveles de gestión intermedia (Management Levels V y VI), con una participación superior al 60% en ambos casos. Asimismo, el grupo etario predominante en la Organización se ubicó entre los 30 y 50 años, representando el 67,16% de la fuerza laboral, lo que asegura un equilibrio entre experiencia y adaptabilidad tecnológica.

Si bien en los niveles de alta dirección (Level II) la participación masculina alcanza el 72,73%, la sólida presencia de mujeres en los niveles medios, como el 49,44% en el Management Level III, junto con el hecho de que el 19,14% de la plantilla total es menor de 30 años, garantiza una renovación generacional consistente y alineada con los objetivos de diversidad del Grupo BBVA.

El desglose completo por niveles de mando, género y rangos de edad se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 48. Diversidad de empleados por categoría laboral y género
Cifras expresadas en número y en porcentaje

ML Description	Genero	Total Genero	Total categoria	Menores de 30
Management Level II	Hombre	8		72,73%
Management Level II	Mujer	3	11	27,27%
Management Level III	Hombre	91		50,56%
Management Level III	Mujer	89	180	49,44%
Management Level IV	Hombre	950		51,52%
Management Level IV	Mujer	894	1844	48,48%
Management Level V	Hombre	846		39,39%

Management Level V	Mujer	1302	2148	60,61%
Management Level VI	Hombre	372		39,74%
Management Level VI	Mujer	564	936	60,26%
Total general		5119	5119	

Tabla 49. Diversidad de empleados por categoría laboral y rango de edad

Cifras expresadas en número y en porcentaje

ML Descripción	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Total general	Total categoría
Management Level II	8	3	0	11	0,21%
Management Level III	141	39	0	180	3,52%
Management Level IV	1442	188	214	1844	36,02%
Management Level V	1372	213	563	2148	41,96%
Management Level VI	475	258	203	936	18,28%
Total general	3438	701	980	5119	100,00%

4.1.1.3. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

GRI-401-1

4.1.1.3.1. Dinamismo en la contratación y renovación de talento

El dinamismo en la incorporación de nuevo talento en BBVA Colombia reflejó un equilibrio de género prácticamente paritario, con un total de **211 mujeres y 213 hombres contratados durante el periodo**. En el principal centro financiero, **Bogotá D.C.**, la contratación femenina superó a la masculina, con 158 mujeres frente a 150 hombres, lo que evidencia un esfuerzo consciente por mantener la equidad desde los procesos de reclutamiento.

Con una tasa de rotación controlada del **11,27%** a nivel nacional, la Entidad logra integrar de manera eficiente a nuevos profesionales, en particular en regiones como Barranquilla, donde las mujeres representaron el **75% de los nuevos ingresos**, fortaleciendo la presencia y capilaridad del talento femenino en el territorio colombiano.

Para consultar el detalle de las nuevas contrataciones y las tasas de rotación por región, se presenta el siguiente gráfico:

Tabla 50. Nuevas contrataciones de empleados por ciudades y por rango de edad (altas)

Cifras expresadas en número y en porcentaje

Altas por región y género			
Region	Hombre	Mujer	Total general
Barranquilla	1	3	4
Bogotá. D.C.	150	158	308
Cali	6	4	10
Medellín	7	6	13
Otras Ciudades	49	40	89
Total general	213	211	424

Tasa de nuevas contrataciones por región y edad				
Region	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Total
Barranquilla	3,23%	0,00%	2,94%	2,48%
Bogotá. D.C.	8,28%	1,03%	18,69%	9,53%
Cali	5,79%	3,45%	5,71%	5,41%
Medellín	5,08%	0,00%	11,11%	5,02%
Otras Ciudades	7,56%	0,00%	11,06%	6,94%
Total general	7,71%	0,71%	15,71%	8,28%

Altas por Region y edad				
Region	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Total general
Barranquilla	3	0	1	4
Bogotá. D.C.	181	4	123	308
Cali	7	1	2	10
Medellín	9	0	4	13
Otras Ciudades	65	0	24	89
Total general	265	5	154	424

Tasa de nuevas contrataciones por región y género			
Region	Hombre	Mujer	Total
Barranquilla	2,22%	2,59%	2,48%
Bogotá. D.C.	9,20%	9,86%	9,53%
Cali	9,38%	3,31%	5,41%
Medellín	7,53%	3,61%	5,02%
Otras Ciudades	11,26%	4,72%	6,94%
Total	9,40%	7,40%	8,28%

Tabla 51. Rotación de personal por ciudades y por rango de edad (bajas)
Cifras expresadas en número y en porcentaje

Bajas			
Region	Hombre	Mujer	Total
Barranquilla	5	6	11
Bogotá. D.C.	130	125	255
Cali	5	14	19
Medellín	5	11	16
Otras Ciudades	96	215	311
Total	241	371	612

Tasa de rotación por género			
Region	Hombre	Mujer	Total
Barranquilla	11,11%	5,17%	6,83%
Bogotá. D.C.	7,98%	7,80%	7,89%
Cali	7,81%	11,57%	10,27%
Medellín	5,38%	6,63%	6,18%
Otras Ciudades	22,07%	25,38%	24,26%
Total	10,63%	13,01%	11,96%

bajas por Region y edad				
Region	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Total general
Barranquilla	7	3	1	11
Bogotá. D.C.	134	22	99	255
Cali	12	1	6	19
Medellín	13	1	2	16
Otras Ciudades	156	88	67	311
Total general	322	115	175	612

Tasa de bajas por región y edad				
Region	Entre 30 y 50	Mayores de 50	Menores de 30	Total
Barranquilla	7,53%	8,82%	2,94%	6,83%
Bogotá. D.C.	6,13%	5,68%	15,05%	7,89%
Cali	9,92%	3,45%	17,14%	10,27%
Medellín	7,34%	2,17%	5,56%	6,18%
Otras Ciudades	18,14%	42,93%	30,88%	24,26%
Total general	9,37%	16,41%	17,86%	11,96%

4.1.1.3.2. Inversión en talento joven y futuro operativo

El enfoque en la renovación generacional se reflejó en la contratación de perfiles jóvenes, con la incorporación de **154 personas menores de 30 años**, que representaron el **36,3% de los nuevos ingresos totales**. Esta tendencia fue especialmente relevante en Bogotá D. C., donde este segmento constituyó un componente clave de la estrategia de crecimiento.

Al combinar este flujo de talento joven con el grupo mayoritario de contrataciones en el rango de **30 a 50 años, integrado por 265 personas**, BBVA Colombia asegura una transferencia de conocimiento efectiva y una estructura demográfica equilibrada, que respalda la sostenibilidad del negocio frente a los accionistas.

Los datos correspondientes a las contrataciones por rango de edad y su impacto regional se detallan a continuación.

- **Especialización y crecimiento en la estructura operativa**

En relación con la especialización de las nuevas contrataciones por categoría laboral, el Banco concentró sus esfuerzos de crecimiento en los niveles operativos y de gestión técnica. Se destacó la incorporación de 180 profesionales en el Management Level IV y de 170 en el Level V, niveles en los que la participación femenina fue predominante, conforme a lo analizado previamente.

Con una tasa de nuevas contrataciones del 8,28%, la Organización fortaleció sus cuadros medios, asegurando que el crecimiento de la plantilla se realice de manera orgánica y alineada con la eficiencia operativa que los inversionistas demandan para mantener la competitividad en el mercado colombiano.

Para visualizar la distribución de nuevas contrataciones por nivel de mando, consulte la siguiente tabla:

Tabla 52. Nuevos contratos por categoría laboral

Cifras expresadas en número y porcentaje

Management level II	Management level III	Management level IV	Management level V	Management level VI	Tasa de nuevas contrataciones %
2	18	180	170	54	8,28%

4.1.1.4. Encuesta anual a los empleados

En el marco del nuevo Plan Estratégico 2025-2029, BBVA evolucionó su metodología de medición del compromiso organizacional. Tras concluir la etapa con Gallup, el Grupo integró la medición del compromiso y la reputación interna bajo un modelo unificado desarrollado por Kantar. Esta transición permitió capturar sinergias y adoptar un enfoque multidimensional que vincula la experiencia del empleado y del equipo con la visión del cliente.

Si bien el cambio metodológico imposibilita una comparación directa con series históricas anteriores, este nuevo estándar refuerza el objetivo de fortalecer la conexión de los colaboradores con el Banco, situando al cliente en el centro de la estrategia de talento.

4.1.1.4.1. Ciclo de compromiso y reputación interna 2025

1. Cronograma y metodología. El proceso se ejecutó durante el segundo semestre de 2025 bajo un modelo de 4 etapas.

- **Preparación y lanzamiento (junio-julio):** fase de capacitación técnica a los equipos de soporte y de socialización estratégica a los líderes de área.
- **Recolección de datos (8 al 22 de julio):** periodo de levantamiento de información, con monitoreo activo de la participación para garantizar la representatividad estadística.
- **Análisis y entrega (noviembre):** procesamiento de los datos y presentación de resultados en comités directivos, garantizando el anonimato mediante la entrega de reportes a nivel de área y geografía, sin desagregación por equipos individuales.
- **Gestión de planes de acción (Q4 2025 – Q1 2026):** definición de estrategias de mejora basadas en el diagnóstico institucional.

2. Resultados y control de riesgos. La medición arrojó un **Índice de Compromiso General del 84%** para BBVA Colombia, frente al 90% del Grupo. Como mecanismo de control y mitigación, el modelo establece:

- **Umbral de intervención:** se priorizan las áreas con un índice de compromiso **inferior al 65%**.
- **Acciones focalizadas:** se identificaron 87 unidades por debajo del umbral mínimo, sobre las cuales el equipo de *Talento y Cultura* (Unit Partners) liderará planes de acción transversales durante el primer trimestre de 2026.
- **Evolución del modelo:** el proceso actual centraliza la estrategia de mejora en iniciativas locales y transversales, optimizando la eficiencia frente al modelo anterior basado en planes individuales por equipo.

4.1.1.5. Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-2

4.1.1.5.1. Compromiso con la diversidad y la equidad de oportunidades

BBVA Colombia consolidó su posición como referente en equidad de género, al lograr que el **55,71% de su fuerza laboral total estuviera integrada por mujeres**. Este compromiso con la diversidad trascendió la base operativa y se reflejó en una igualdad de oportunidades tangible en los primeros niveles de mando, donde **las mujeres ocuparon el 42,90% de los puestos de dirección junior**.

Asimismo, la Organización impulsó activamente el cierre de brechas en sectores tradicionalmente masculinizados, al alcanzar una participación del **33,84% de mujeres en posiciones relacionadas con STEM** (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas). Para los inversionistas, estos indicadores de diversidad no solo mitigan riesgos reputacionales, sino que aseguran una estructura organizacional más innovadora y alineada con los estándares globales de sostenibilidad corporativa.

La tabla anexa detalla los indicadores de diversidad y los avances en igualdad de oportunidades:

Tabla 53. Indicadores de diversidad de empleados

Cifras expresadas en porcentaje

Indicador de diversidad	Porcentaje (0-100%)	Objetivo
Porcentaje de mujeres en la fuerza laboral total, como porcentaje de la fuerza laboral total.	55,71%	N/A
Porcentaje de mujeres en todos los puestos de gestión, incluidos los de dirección junior, media y superior, como porcentaje del total de puestos de gestión.	17,46%	N/A
Porcentaje de mujeres en puestos de dirección junior, es decir, primer nivel de gestión, como porcentaje del total de puestos de dirección junior.	42,90%	N/A
Porcentaje de mujeres en puestos de alta dirección, es decir, a un máximo de dos niveles del director general o puestos comparables, como porcentaje del total de puestos de alta dirección.	1,80%	

Porcentaje de mujeres en puestos directivos en funciones generadoras de ingresos; por ejemplo, ventas como porcentaje de todos los gerentes. Es decir, excluyendo funciones de apoyo como RR.HH., TI, jurídico, etc.	1,92%	N/A
Porcentaje de mujeres en puestos relacionados con STEM, como porcentaje del total de puestos STEM.	33,84%	N/A

4.1.1.5.2. Avances en inclusión y representación de grupos étnicos

BBVA evidenció un compromiso tangible con la inclusión de grupos étnicos en su estructura organizacional, aunque persisten áreas de oportunidad relevantes para fortalecer la igualdad de oportunidades en los niveles de liderazgo. En 2025, la fuerza laboral contó con una participación combinada de comunidades **afrocolombianas, con un 0,57%, indígenas, con un 0,39%, y raizales, con un 0,31%.**

Si bien estas cifras reflejan una apertura hacia la diversidad cultural, el análisis comparativo frente a los cargos directivos muestra una brecha de representatividad, dado que los perfiles afrocolombianos e indígenas ocuparon el **0,20%** y el **0,14%** de los puestos de mando, respectivamente.

El desglose detallado de la participación por grupos étnicos en la plantilla total y en los cargos directivos se presenta en la tabla adjunta:

Tabla 54. Desglose de la fuerza laboral
Cifras expresadas en porcentaje

Desglose	Participación en el total de la fuerza laboral, como porcentaje de la plantilla total BBVA	Participación en todos los puestos directivos incluyendo tipo junior, medios, superior, como porcentaje de la plantilla total BBVA
Afrocolombianos	0,57%	0,20%
Indígenas	0,39%	0,14%
Raizales	0,31%	0,18%
Otros grupos	0,86%	0,20%
No aplica	97,87%	35,32%

4.1.1.6. Remuneración

GRI 202-1, GRI 405-2

4.1.1.6.1. Competitividad salarial y equidad en la remuneración

BBVA Colombia mantuvo una política salarial que supera significativamente los estándares legales del país, asegurando una remuneración de enganche altamente competitiva para el talento que se incorpora. En 2025, el salario mínimo ofrecido por el Banco para las mujeres se situó en COP 2,461,475, equivalente a 1,73 veces el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV).

Si bien existe una diferencia técnica frente al salario de enganche masculino, de COP 2.558.179, con una relación de 1,8 veces el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, ambas cifras evidencian el compromiso de la Organización con la dignificación del primer nivel de empleo y atraer el mejor talento al sector financiero.

Estos niveles de compensación inicial contribuyeron a una menor rotación y a una mayor capacidad para captar profesionales calificadas desde el inicio de su carrera en la Entidad.

La comparativa detallada entre el salario de enganche del Banco y el salario mínimo legal se presenta en la tabla adjunta:

Tabla 55. Remuneración por género

Cifras expresadas en COP millones y porcentajes

	Salario mínimo BBVA Colombia	SMMLV	Relación salarios
Mujeres	2.204.000	1.423.500	1,55
Hombres	2.204.000	1.423.500	1,55

La variación en el sueldo mínimo al cierre de 2025 puede asociarse a la implementación del modelo Paymix en la Red, el cual combina un salario base con una incentivación variable de alto impacto. Esta transición buscó alinear la compensación con la estrategia, garantizando un ingreso total competitivo en función del desempeño.

Asimismo, dicha variación puede explicarse por variables relacionadas con la historia laboral de cada colaborador analizado, lo que permitió reconocer tanto los resultados obtenidos como la trayectoria individual dentro de la Entidad.

4.1.1.6.2. Equidad salarial y competitividad por niveles de gestión

El compromiso de BBVA Colombia con la equidad se refleja en una progresión salarial orientada al cierre de brechas históricas, en especial en los niveles con mayor participación femenina. Se evidenció una tendencia positiva hacia la paridad a medida que se descende en la pirámide operativa. En el Management Level IV, la relación salarial mujer/hombre alcanzó el 96,67%, con un ingreso promedio anual para las mujeres de COP 81.259.468 millones. En los niveles de gestión media, como el Management Level V, esta relación se mantuvo sólida, en un 87,78%.

Si bien en los niveles superiores, como el Level III, la brecha fue más amplia, con una relación del 72,75%, el elevado promedio de ingreso fijo anual de la Organización y la alta representatividad femenina en los niveles IV y V aseguraron que la mayor parte de la masa salarial femenina se concentrara en rangos de alta competitividad de mercado. Para los inversionistas, este comportamiento en la remuneración constituye un indicador de sostenibilidad y de una gestión de nómina eficiente y socialmente responsable.

El análisis comparativo correspondiente se detalla en la tabla técnica que se presenta a continuación:

Tabla 56. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
Cifras expresadas en COP millones y porcentajes

Nivel de empleado	Promedio de salario mujeres	Promedio de salario masculino	Promedio ingreso fijo anual	Relación salario mujer/hombre
Management level III	295.367.188	406.019.431	351.308.044	72,75%
Management level IV	127.080.362	156.463.838	142.218.270	81,22%
Management level V	80.559.298	91.778.936	84.978.205	87,78%
Management level IV	81.259.468	84.058.664	82.371.969	96,67%

4.1.1.6.3. Políticas de remuneración de la Junta Directiva

GRI 2-19, GRI 2-20

BBVA Colombia cuenta con la Política de Remuneración de la Junta Directiva, aprobada por la Asamblea General de Accionistas en marzo de 2016. Esta política distingue entre el sistema retributivo aplicable a los directores de origen ejecutivo y no ejecutivo, en los siguientes términos:

- En el caso del Director Ejecutivo, quien es el representante legal, participa en el giro ordinario de los negocios del Banco y forma parte de la Junta Directiva, su remuneración se rige por los principios aplicables al colectivo de empleados de la Alta Dirección, cuyas actividades profesionales inciden en el perfil de riesgo del Grupo o ejercen funciones de control. Los criterios de remuneración consideran el nivel de responsabilidad de sus funciones y la competitividad frente a cargos equivalentes en instituciones financieras pares del mercado local. En consecuencia, al director de origen ejecutivo no se le reconoce una remuneración adicional distinta a la que devenga como empleado de BBVA Colombia.
- En cuanto a los directores no ejecutivos, (independientes y patrimoniales), el sistema retributivo se basa en criterios como responsabilidad, dedicación, inhabilidades e incompatibilidades inherentes al cargo que desempeñan. Esto se traduce en una retribución fija mensual en dinero por pertenencia y asistencia a la Junta Directiva y a los comités de apoyo a la Junta, así como remuneración en especie, como primas de pólizas de seguros de vida y accidentes para directores y administradores. Además, los directores de origen patrimonial que residen en el exterior reciben los viáticos y cubrimiento de gastos necesarios para asistir a las sesiones presenciales.

Debido al alcance de sus funciones y a la mayor dedicación de tiempo requerida, la Presidente de la Junta Directiva percibió una retribución fija superior, dentro de los márgenes establecidos por las instituciones financieras pares del mercado local.

Finalmente, de conformidad con los Estatutos Sociales, es la Asamblea General de Accionistas quien fija la asignación anual que el Banco debe reconocer a sus Directores.

4.1.1.6.4. Retribución de la Junta Directiva

El 26 de marzo de 2025, la Asamblea General de Accionistas aprobó la fijación de honorarios para los miembros no ejecutivos de la Junta Directiva por COP 8,5 millones y, para la Presidente de la Junta Directiva, considerando las funciones adicionales a su cargo, por COP 10,5 millones. El pago se estableció con periodicidad mensual, por concepto de honorarios por pertenencia, asistencia y participación en las sesiones de la Junta Directiva y en los comités de apoyo.

La propuesta de remuneración para los miembros de la Junta Directiva correspondiente al periodo estatutario 2025-2026 fue aprobada por unanimidad, con el siguiente quórum presente:

Tabla 57. Remuneración de la Junta Directiva
Valor expresado en COP millones y porcentaje

Concepto	Cantidad/Porcentaje
Total acciones ordinarias del Banco	17.308.966.108
Total acciones ordinarias representadas en la reunión	16.779.540.688
Porcentaje de acciones ordinarias representadas en la reunión	96,94%

Los miembros de la Junta Directiva están amparados con una póliza global D&O (Directors and Officers), un seguro de responsabilidad civil que cubre las indemnizaciones de las que sean legalmente responsables los altos directivos por daños y perjuicios presuntamente causados a terceros en el desarrollo de sus funciones, así como los honorarios legales por su defensa.

El detalle de la remuneración recibida por los directores, se presenta en los estados financieros, apartado “Transacciones con partes relacionadas.”

La retribución de la Junta Directiva es fija y establecida por la Asamblea General de Accionistas, sin componentes variables ligados a los KPI o al desempeño. Los únicos pagos adicionales corresponden a viáticos.

De esta manera, el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social verificó el seguimiento de la Política de Remuneraciones de la Junta Directiva para el año 2025, determinando que BBVA Colombia realizó los siguientes pagos a la Junta Directiva:

Tabla 58. Remuneración Laboral de la Junta Directiva
Valor expresado en COP millones

Concepto	Monto
Retribución fija (honorarios)	687.000.000
Retribución variable (póliza D&O)	164.221.85
Retribución variable (viáticos)	225.054.00
Total	1.076.275.855

Alta Gerencia

La Política de Remuneración avanza en la alineación con la estrategia del Grupo y la creación de valor a largo plazo. Así, mantiene un adecuado equilibrio entre los componentes fijos y variables de la remuneración; incluye elementos que garantizan la gestión prudente del riesgo, la sostenibilidad y la fortaleza del modelo de negocio, así como su crecimiento solvente y la rentabilidad. Además, se desarrolla a través de una serie de indicadores para el cálculo de la retribución variable anual que se alinean con las prioridades estratégicas definidas por el Grupo.

La retribución fija tiene en cuenta el nivel de responsabilidad, las funciones desarrolladas y la trayectoria profesional de cada empleado, los principios de equidad interna y el valor de la función en el mercado, constituyendo una parte relevante de la compensación total. La concesión y el importe de la retribución fija se basan en criterios objetivos predeterminados y no discrecionales.

Asimismo, los empleados pueden percibir otros beneficios o complementos salariales de naturaleza fija como parte de su paquete retributivo, establecidos en el marco regulatorio local, las prácticas habituales de mercado y/o a criterio de BBVA Colombia o las entidades del Grupo, cuando sea oportuno para atraer y retener talento o motivar a sus empleados, y cuyo pago podrá ser realizado en efectivo o en especie.

La retribución variable está constituida por aquellos pagos o beneficios adicionales a la retribución fija, ya sean monetarios o no, que se basen en parámetros variables. Esta comprende tanto la retribución variable anual como, en su caso, la retribución variable plurianual u otros componentes variables que el Grupo BBVA o las entidades del Grupo, en cada momento, pudieran conceder a su personal o a determinados colectivos de empleados. Otros tipos de remuneración no aplican, por ejemplo, bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación, indemnizaciones por rescisión del contrato o reembolsos. Las prestaciones de jubilación se aplican únicamente según lo establecido en el régimen de pensiones señalado por el sistema general de seguridad social del país.

El Plan Estratégico de BBVA Colombia establece la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas, razón por la que está impulsando la integración de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático en el día a día de los negocios y actividades del Grupo. Esto se traduce en el establecimiento de objetivos que faciliten su ejecución, así como la supervisión y seguimiento de su evolución. En este contexto, los objetivos individuales de cada ejecutivo se vinculan al Plan Estratégico del Banco y del Grupo. Además, el Banco está incorporando métricas relacionadas con la sostenibilidad y los riesgos ESG (environmental, social and governance) en los esquemas de retribución variable de sus empleados y la Alta Dirección.

La evaluación del desempeño individual es la principal herramienta para medir los aportes a los resultados del Banco, vinculando el cumplimiento de los KPI (indicadores clave de desempeño) definidos, lo que permite diferenciar las contribuciones excepcionales de los objetivos y los valores.

La Política de Remuneración de los miembros de la Junta Directiva se basa en los principios de atracción y retención de los mejores profesionales, recompensa según el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional, y aseguramiento de la transparencia en su política retributiva. Asimismo, la Política considera la imparcialidad en cuanto al género, garantizando una compensación igualitaria por las mismas funciones o funciones de igual valor, sin establecer diferencias o discriminación por razones de género.

Todo esto busca la generación recurrente de valor para la entidad, lo que implica que los objetivos relacionados con los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas sean gestionados por directores altamente calificados y comprometidos.

4.1.1.6.5. Incentivos a largo plazo para los empleados

Tabla 59. Incentivos a los empleados

Describa los dos siguientes aspectos: 1) el tipo de programa de incentivos a largo plazo (por ejemplo, opciones sobre acciones, unidades de acciones restringidas, incentivos en efectivo, etc.); 2) el tipo de empleados por debajo del nivel de alta dirección al que se aplica el programa:	Indique los años a los que aplique el incentivo a largo plazo para los empleados por debajo del nivel de alta dirección (si es después de 2-5 o 10 años)	Porcentaje de su fuerza laboral por debajo del nivel de alta gerencia (máx. dos niveles del CEO) al que se aplica este programa:	¿Los incentivos a largo plazo incluyen objetivos asociados con el desempeño de la sostenibilidad? Por favor, explique en el cuadro de comentarios a continuación:
La Retribución Variable Anual estará integrada por un componente a corto plazo y un componente a largo plazo. Todos los miembros del órgano de dirección y de la alta dirección; - Los miembros del personal con responsabilidades de dirección con respecto a las funciones de control o las unidades de negocio importantes de la entidad.	Serán miembros del Colectivo Identificado aquellas personas que hayan ocupado una posición identificada durante al menos 3 meses en el año.	Solo aplica al Colectivo identificado.	El Incentivo a Largo Plazo (ILP) está condicionado al cumplimiento de una serie de objetivos a largo plazo con medición plurianual (financieros y no financieros) centrados en la creación de valor, el rendimiento a largo plazo para los accionistas y la sostenibilidad.

4.1.1.7. Formación y enseñanza

GRI 404-1

BBVA Colombia ratificó su compromiso estratégico con la excelencia operativa y el desarrollo del capital humano mediante una inversión de **COP 2,521 mil millones** en programas de capacitación durante el ejercicio 2025, garantizando el acceso al conocimiento para el **100% de la plantilla**, integrada por 5.119 empleados.

En este ecosistema de aprendizaje, la **participación femenina fue determinante**, ya que las mujeres lideraron tanto en el volumen total de formación, con **217 mil horas acumuladas**, como en el promedio de dedicación, con 217 horas por colaboradora, cifra que superó de manera significativa el promedio de 172 horas registrado por el personal masculino.

Esta cultura de formación se distribuyó de manera equitativa en todos los niveles de la Organización, con especial relevancia en los niveles de gestión IV y V, que concentraron el mayor volumen de horas formativas, con promedios de **76,30 horas por colaborador**. Para los inversionistas, estos indicadores aseguran que el talento femenino, como motor principal de la operación, cuenta con competencias actualizadas para mitigar riesgos y mantener la competitividad del Banco en el mercado colombiano.

Tipo de programa de incentivos a largo plazo y tipo de empleados por debajo del nivel de alta dirección al que se aplica el programa.	Alcance del incentivo a largo plazo	Porcentaje de su fuerza laboral por debajo del nivel de alta gerencia al que se aplica este programa.	¿Los incentivos a largo plazo incluyen objetivos asociados con el desempeño de la sostenibilidad?
La Retribución Variable Anual estuvo integrada por un componente a corto plazo y un componente a largo plazo. - Todos los miembros del órgano de dirección y de la alta dirección. - Los miembros del personal con responsabilidades de dirección con respecto a las funciones de control o las unidades de negocio importantes de la entidad.	Serán miembros del colectivo identificado aquellas personas que hayan ocupado una posición identificada durante al menos 3 meses en el año.	Solo aplica al colectivo identificado.	El Incentivo a Largo Plazo (ILP) está condicionado al cumplimiento de una serie de objetivos a largo plazo con medición plurianual (financieros y no financieros) centrados en la creación de valor, el rendimiento a largo plazo para los accionistas y la sostenibilidad.

Para observar el detalle técnico de la inversión y la distribución horaria por género y categoría, se presentan tan las siguientes tablas informativas:

Tabla 60. Formación a empleados
Cifras expresadas en COP millones

	2025
Inversión en formación	2.521,000.000.
Inversión en formación por empleado Ratio calculado considerando el total BBVA a cierre de cada ejercicio.	492.479.
Horas de formación por empleado Ratio calculado dividiendo el total de horas de formación de todo el año entre el total de la plantilla BBVA a cierre, con acceso a la plataforma de formación.	69,88 Total horas: 357.713 Plantilla: 5.119
Empleados que han recibido formación Ratio calculado dividiendo el total de horas de formación de todo el año entre el total de la plantilla BBVA a cierre, con acceso a la plataforma de formación.	5.119

Tabla 61. Horas de formación
Cifras expresadas en horas

Género	Horas	Promedio de horas de formación por género
Mujeres	217.600	73,08
Hombres	172.966	65,86
Total	357.713	69,88

Tabla 62. Horas de formación discriminadas por categoría laboral
Cifras expresadas en horas

Categoría laboral	Horas	Promedio de horas de formación por categoría laboral
Management level II	450	40,90
Management level III	11.664	64,80
Management level IV	157.667	85,50
Management level V	148.347	69,06
Management level VI	39.585	42,29

4.1.1.7.1. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

GRI 404-2

Tabla 63. Programas mejora de aptitudes

	Programas de desarrollo de liderazgo: - The Good Manager (Plan recomendado, etc) - Talent Her	Educación cultural: la educación cultural de los empleados se refiere a los programas e iniciativas de formación diseñados para aumentar la concienciación, la comprensión y el respeto por los diferentes orígenes, prácticas y perspectivas culturales. Este tipo de educación es crucial para las organizaciones que operan en entornos diversos, ya sean equipos multiculturales dentro de un mismo país o empresas internacionales que trabajan a través de las fronteras. - Política Diversidad, Equidad e Inclusión - Declaración de principios de BBVA - Código de vestuario	Programa de transición digital: un programa de transición digital se centra en ayudar a los empleados a adaptarse a las nuevas herramientas, procesos y tecnologías digitales en el lugar de trabajo. El objetivo es garantizar que los empleados estén equipados para aprovechar los avances digitales de manera eficaz, lo que conduce a una mayor eficiencia y productividad, apoyando el objetivo general de transformación digital de la organización. Licencias a todos los empleados en Gemini. Programas relacionados con transición digital. - Formacion en IA y cursos de Gemini - Diplomados BBVA - Formación Level Up
Beneficios empresariales del programa	The Good Manager impulsa el desempeño estratégico de BBVA al desarrollar líderes más efectivos, capaces de inspirar, motivar y gestionar equipos de alto rendimiento. Esta iniciativa fortalece las habilidades de liderazgo esenciales para optimizar la toma de decisiones, fomentar la innovación y mejorar la resolución de conflictos, lo	Se promueve a través de iniciativas orientadas a fortalecer la conciencia, la comprensión y el respeto por la diversidad de orígenes, prácticas y perspectivas. Esta inversión resulta fundamental para asegurar la cohesión de equipos multiculturales y de	Diplomados BBVA 2025: Programa especializado en el upskilling de los colaboradores, centrado en temas clave de la transformación digital, como ciberseguridad, AWS, análisis de datos, big data e Inteligencia Artificial (IA). Esta iniciativa permite al Banco mejorar su

	que se traduce en una mayor eficiencia operativa y en el cumplimiento de los objetivos del negocio. El programa también promueve una cultura organizacional basada en la confianza, la comunicación efectiva y la empatía, que incrementa la cohesión y el compromiso de los equipos. A largo plazo, esto no solo mejora el ambiente laboral y reduce la rotación de personal, sino que también potencia la experiencia del cliente interno y externo, alineando el liderazgo de nuestros managers con la estrategia global de la compañía y fortaleciendo nuestra posición en el mercado.	operaciones con alcance global. Al reforzar de manera activa su propósito y valores corporativos, el Banco reafirma su compromiso de tolerancia cero frente a la discriminación, garantizando un entorno inclusivo en el que la diversidad impulsa una ventaja competitiva.	competitividad, optimizar procesos internos y fortalecer la seguridad de los datos. El programa también contribuye a la retención de talento y al desarrollo de una fuerza laboral más preparada para enfrentar los desafíos futuros. Formación en Gemini: Con el otorgamiento de licencias de Gemini a todos los colectivos del Banco, se desarrolló un programa formativo orientado a capacitar a los empleados en el uso adecuado de la herramienta. El objetivo fue maximizar su aprovechamiento, mediante la enseñanza tanto de su correcta utilización como de la explotación óptima de sus funcionalidades, con el fin de mejorar la productividad y la eficiencia en el trabajo diario.
Impacto cuantitativo de los beneficios empresariales (monetarios o no monetarios)	En 2025, BBVA asignó un presupuesto de 100 millones para el desarrollo del programa The Good Manager, logrando un impacto medible en el desempeño organizacional. Este programa ha contribuido a la reducción de costos asociados a la rotación de personal, gracias al fortalecimiento de la motivación y la retención de talento clave. Además, ha mejorado la productividad y eficiencia de los equipos, optimizando la gestión de procesos y la toma de decisiones estratégicas. Si bien los beneficios son tanto monetarios como no monetarios, la mejora en el ambiente laboral, el fortalecimiento de la cohesión de los equipos y el incremento en el compromiso de los colaboradores se traducen en un rendimiento empresarial más eficaz, alineado con los objetivos de la Entidad y con resultados sostenibles en el largo plazo.	Durante el último año, se incrementó el número de personas autorreconocidas, al alcanzar un total de 113 colaboradores que manifestaron con orgullo sus orígenes. Adicionalmente, más del 89% de la plantilla completó el curso asociado a la Política DEI.	Con los Diplomados BBVA 2025 se realizaron 4.352 horas de formación, con la participación de las áreas Financiera, Ingeniería, Riesgos, Talento y Cultura y Auditoría Interna. El 100% de los colaboradores con licencia Gemini contó con un programa formativo específico sobre el uso de esta herramienta.

% de cobertura de los empleados contractuales o a tiempo parcial en la propia plantilla de la empresa Esto se refiere a la aplicabilidad de los Programas de Desarrollo de los Empleados a los empleados contractuales o a tiempo parcial.	El programa The Good Manager garantiza una cobertura del 100% de los 833 managers dentro de nuestra plantilla, asegurando que todos los líderes tengan acceso a herramientas de desarrollo como plan recomendado , coaching, mentoring y formación especializada. Esto permite fortalecer sus habilidades de liderazgo y gestión, impactando directamente en el desempeño de sus equipos y en el logro de los objetivos estratégicos de BBVA.		El programa Diplomados BBVA 2025 estuvo dirigido a aproximadamente 700 colaboradores de la Organización. En los próximos años, el Banco planea ampliar la formación en herramientas como Gemini y en otras tecnologías emergentes del mercado, con el objetivo de fortalecer las capacidades de los empleados en soluciones avanzadas. Esta expansión permitirá a la Entidad continuar su proceso de innovación, optimizar sus operaciones y mejorar la toma de decisiones, maximizando el potencial de la inteligencia artificial en diversas áreas estratégicas.	
--	--	--	--	--

4.1.1.7.2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

BBVA Colombia, en coordinación con el área de Cumplimiento, mantuvo durante 2025 un plan robusto de comunicación y formación en políticas anticorrupción, dirigido a los funcionarios y a la Junta Directiva. Se envió comunicación por correo electrónico a la totalidad de la plantilla sobre el Código de Conducta, garantizando la inscripción del 100% de los colaboradores en las formaciones obligatorias relacionadas con la Política General Anticorrupción, Conflictos de Interés y el Código de Conducta, a través de la plataforma Campus, con fecha límite de finalización antes del cierre del año.

La comunicación de la Política Anticorrupción a terceros se realizó a través de la publicación de la declaración pública en el sitio web y la difusión del Código de Conducta en el portal de proveedores. Adicionalmente, se brindó formación actualizada sobre corrupción y buenas prácticas al 100% de los miembros de la Junta Directiva de la Entidad. Asimismo, se reforzaron las directrices del Código de Conducta a través del buzón AIDía y se pusieron a disposición canales específicos para el reporte de conductas contrarias y para la atención de consultas.

Compromiso ético y formación en integridad

BBVA Colombia evidenció un compromiso inquebrantable con la gobernanza corporativa, al alcanzar altos niveles de capacitación en materia de anticorrupción en toda su estructura organizacional. **La participación femenina en estos programas fue sobresaliente**, con coberturas superiores al **98% en los niveles de gestión III y IV**, correspondientes a 88 y 877 mujeres capacitadas, respectivamente.

Se destacó el **Management Level VI**, en el que las mujeres lideraron el cumplimiento ético, con una cobertura del **83,16%, frente al 67,74% registrado en sus pares masculinos**. Esta base de formación, que alcanzó coberturas de hasta el **100% en niveles directivos clave**, aseguró a los inversionistas que la fuerza laboral femenina constituyó un pilar fundamental de una cultura organizacional íntegra y transparente, mitigando riesgos operativos y reputacionales en todas las categorías laborales del Banco.

El número total y el porcentaje de empleados que recibieron formación en anticorrupción, desglosados por categoría, se presentan a continuación:

Tabla 64. Formación específica a empleados por categoría laboral
Cifras expresadas en número y porcentaje

Categoría	Mujeres		Hombres		Total
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Porcentaje
Management level II	3	100%	8	100%	100%
Management level III	88	98,88%	91	100%	100%
Management level IV	877	98,10%	938	98,74%	99%
Management level V	1258	96,62%	824	97,40%	97%
Management level VI	469	83,16%	252	67,74%	68%

Al cierre de 2025, un total de 5.119 empleados de BBVA Colombia estuvieron matriculados en el curso de Política Anticorrupción. De estos, 4.808 completaron satisfactoriamente la formación.

Cultura de riesgos y excelencia en la formación SARO

BBVA Colombia evidenció una alta capacidad de ejecución en la formación sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), al alcanzar coberturas cercanas al total de la plantilla, lo que fortaleció la resiliencia del negocio. La participación femenina resultó determinante para este desempeño, con **tasas de cumplimiento superiores al 99% en los niveles de gestión IV y V**, correspondientes a 892 y 1.296 mujeres capacitadas, respectivamente.

En el nivel de gestión más cercano a la operación, el Management Level VI, **las mujeres mantuvieron un estándar elevado de cumplimiento, con una cobertura del 98,58%**, superior al 93,28% registrado por sus pares masculinos. Esta disciplina en la formación técnica, liderada por el talento femenino, aseguró a los inversionistas que la Entidad contó con una fuerza laboral altamente capacitada para identificar y mitigar riesgos, protegiendo el valor de los activos y la continuidad operativa del Banco en el mercado colombiano.

Para una revisión detallada del alcance de la formación en gestión de riesgos, correspondiente al curso SARO, por categoría laboral y género, consultar la siguiente tabla:

Tabla 65. Formación en cultura del riesgo por categoría laboral
Cifras expresadas en número y porcentaje

Categoría	Mujeres		Hombres		Total
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Porcentaje
Management level II	3	100%	8	100%	100%
Management level III	88	98,88%	91	100%	99%
Management level IV	892	99,78%	942	99,16%	98%
Management level V	1296	99,54%	840	99,29%	97%
Management level VI	556	98,58%	347	93,28%	75%

FS-4 Mejora de las competencias ambientales y sociales de los trabajadores

BBVA ha consolidado una estrategia robusta para fortalecer las competencias ambientales y sociales de su equipo, al integrar la sostenibilidad y la responsabilidad social en la cultura organizacional. Este enfoque se materializó a través de una **Ruta Formativa especializada en Sostenibilidad y Salud Financiera**, concebida como un **ecosistema de competencias sociales** que permitió a los colaboradores comprender la interconexión entre el bienestar económico y el impacto ambiental. La formación puso especial énfasis en los roles estratégicos encargados de orientar directamente a los clientes en su transición hacia la descarbonización y la sostenibilidad, con un enfoque sectorial profundo.

La Entidad puso a disposición más de 617 recursos formativos a través de la plataforma Campus, proporcionando herramientas clave para abordar los desafíos globales actuales. Como complemento, se desarrollaron bootcamps en modalidades presencial y remota,

orientados a brindar herramientas prácticas a especialistas, así como sesiones magistrales con expertos de reconocimiento internacional dirigidas al resto de la Organización. Adicionalmente, se llevó a cabo de manera anual la Semana Ambiental, un espacio dedicado a movilizar la conciencia y el cuidado del entorno, reforzando el compromiso con la preservación del ecosistema local.

Estas iniciativas aseguraron que los empleados no solo comprendieran la relevancia de las prácticas sostenibles, sino que contaran con las capacidades necesarias para aplicarlas en su operación diaria. El programa abarcó dimensiones clave como **la economía circular, la eficiencia energética y la gestión de la huella de carbono**, promoviendo que los colaboradores actuaran como agentes de cambio. Al fortalecer estas capacidades, el Banco garantizó que su talento estuviera preparado para contribuir a un futuro responsable, alineando los valores individuales con los objetivos corporativos de impacto ambiental y social positivo.

Evaluación periódica

GRI 404-3

El sistema de gestión del capital humano se consolidó como un activo estratégico que garantiza la competitividad de la Organización mediante un proceso de evaluación anual integral. Esta metodología de Recursos Humanos garantizó que el 100% de la plantilla, independientemente de su género o categoría laboral, recibiera una evaluación periódica de desempeño y desarrollo de carrera.

El modelo se fundamenta en una valoración de 360 grados, orientada a medir habilidades, desempeño y potencial, lo que permitió una alineación precisa entre el perfil profesional y los requerimientos del rol. La efectividad de este enfoque se refleja en el Mapa de Talento, en el que se cruzan el desempeño sostenido y la capacidad para asumir nuevas responsabilidades, con un impacto directo en la retribución variable de los colaboradores, mediante una escala de 1 a 5.

Este proceso no solo fomentó el crecimiento profesional, sino que aseguró que el Banco contara con líderes y equipos de alto desempeño, evaluados bajo estándares locales de excelencia. La Entidad lleva a cabo anualmente el proceso de evaluación, que incluye la valoración de personas, la evaluación individual del desempeño y el cálculo del Mapa de Talento.

1. Valoración de personas

Le ayuda a conocerse mejor, al comparar el perfil profesional con lo requerido en el rol. Con esta valoración de personas se obtiene una visión 360 grados del responsable, pares, colaboradores, staffer/people leader o compañeros del proyecto sobre skills intrínsecas en función del rol, potencial que identifica la capacidad y la actitud para seguir creciendo profesionalmente y asumir nuevas responsabilidades.

2. Evaluación individual de desempeño

El nivel de desempeño individual se determina teniendo en cuenta en qué medida se han alcanzado los objetivos del año fijados por el responsable y cómo se viven los valores del Grupo, lo que se verá reflejado en la retribución variable en una escala de 1 a 5.

3. Mapa de talento

El Mapa de Talento permite conocer mejor las fortalezas y áreas de mejora.

¿Cómo se elabora el mapa?

La ubicación en el mapa se genera, en el eje vertical, con el resultado del desempeño sostenido, y en el horizontal, con la valoración de skills intrínsecas y el potencial.

Colectivo de comparación

El posicionamiento en el eje horizontal viene dado por el resultado comparado con personas de Colombia cuyos roles tienen un nivel requerido de skills similar al del empleado evaluado.

Porcentaje del total de empleados por género y por categoría laboral que recibieron una evaluación periódica de su desempeño y del desarrollo de su carrera durante el periodo objeto del informe.

Tabla 66. Empleados que reciben una evaluación periódica por género y categoría laboral
Cifras expresadas en número y porcentajes

Management Level	Mujer - Numero	Mujer - Porcentaje	Hombre - Numero	Hombre - Porcentaje	Total - Numero	Total - Porcentaje
Management Level II	3	100,00%	8	100,00%	11	100,00%
Management Level III	88	98,88%	91	100,00%	179	99,44%
Management Level IV	880	98,43%	931	98,00%	1811	98,21%
Management Level V	1284	98,62%	833	98,46%	2117	98,56%
Management Level VI	550	97,52%	343	92,20%	893	95,41%
Total general	2805	98,35%	2206	97,31%	5011	97,89%

4.1.1.8. Entorno laboral

GRI-401-2

4.1.1.8.1. Beneficios al empleado de tiempo completo y media jornada

Para los inversionistas de BBVA Colombia, la estructura de beneficios extralegales representa una herramienta estratégica de fidelización y bienestar que fortalece la propuesta de valor al empleado. Durante 2025, la Entidad destinó inversiones significativas en rubros clave, entre las que se destacaron la prima extralegal, con más de COP 102.789 millones, y la prima de vacaciones, con COP 14.432 millones, lo que evidenció una política de compensación robusta y competitiva.

El paquete de beneficios priorizó, además, el desarrollo de largo plazo y el apoyo familiar, reflejado en los COP 1.440 millones destinados a auxilios educativos para hijos y en más de COP 2.323 millones invertidos en créditos de estudio de pregrado y posgrado. De manera complementaria, el Banco promueve el equilibrio entre la vida personal y laboral mediante una jornada de trabajo de 40 horas semanales, inferior a la legal, junto con auxilios específicos como el de maternidad, por COP 161,8 millones, y el de alimentación, por COP 864,9 millones.

Esta inversión integral en beneficios no solo contribuye a mitigar la rotación de talento, sino que posiciona a la Organización como un empleador referente en sostenibilidad social dentro del sector financiero colombiano.

Para un desglose detallado de los valores pagados por concepto de beneficios y auxilios durante el ejercicio 2025, consulte la siguiente tabla informativa:

Tabla 67. Beneficio al empleado de tiempo completo y media jornada

Cifras expresadas en COP millones

Beneficio	Valor pagado 2025
Auxilio por defunción de familiares	115
Auxilio educativo hijos con discapacidad	116
Auxilio de alimentación	864,9
Auxilio cirugía de ojos	139,4
Auxilio de maternidad	161,8
Auxilio educativo hijos	1440,2
Auxilio óptico	2319,6
Crédito de estudio posgrado	1952
Crédito de estudio pregrado	371
Incentivo cajeros	430,9
Prima de antigüedad	10704,5
Prima de vacaciones por beneficio de antigüedad	440,7
Prima de vacaciones	14432,8
Prima extralegal	102789,8

*Se consideran operaciones significativas aquellas realizadas para BBVA Colombia.

Programas de apoyo al empleado

Durante 2025, el bienestar integral de los colaboradores continuó siendo una prioridad estratégica para BBVA Colombia. La Organización reforzó este compromiso mediante la evolución constante de su programa de bienestar, estructurado en 8 pilares. El enfoque se mantuvo en la salud física, mental y emocional, a través de una oferta flexible de formación y sensibilización que incluyó actividades virtuales y presenciales.

La Semana de la Salud y el Bienestar, junto con otras acciones recurrentes, mantuvo altos niveles de participación y aceptación, con iniciativas como clases de yoga, píldoras de relajación y la aplicación de políticas de desconexión laboral. Además, el programa incorporó nuevas campañas de comunicación y workshops avanzados sobre manejo del estrés y reskilling. Asimismo, iniciativas como el Tower Running y los retos de hábitos saludables continuaron promoviendo el equilibrio y una cultura de salud proactiva.

Estas acciones consolidaron el propósito del Banco de posicionarse como un empleador que garantiza un entorno laboral saludable, flexible y orientado al bienestar integral y a la adaptabilidad de su talento.

Tabla 68. Programas de apoyo a empleados

Programa	Descripción/logros 2025
Manejo del estrés	El compromiso de BBVA con el bienestar integral es el pilar de una cultura organizacional orientado al desarrollo pleno de las personas y al manejo efectivo del estrés. La Organización promovió el bienestar de los colaboradores mediante acciones estructuradas en torno a los 8 pilares del bienestar: emocional, espiritual, nutricional, físico, financiero, intelectual, sociofamiliar y medioambiental, asegurando una contribución medible a su calidad de vida. Para el abordaje específico del estrés, se implementaron las siguientes iniciativas: ● Salud mental y emocional: se ofrecieron talleres de meditación y clases continuas de yoga. Asimismo, se establecieron sesiones diarias obligatorias de pausas activas. ● Semana de la salud y el bienestar: se institucionalizó este espacio con el fin de concentrar y reforzar acciones específicas orientadas al cuidado integral de los colaboradores. Adicionalmente, todos los funcionarios tuvieron acceso a charlas y webinars virtuales mensuales, desarrollados con aliados expertos y las Cajas de Compensación Familiar, los cuales se complementaron con actividades presenciales en diversas ciudades a nivel nacional.
Iniciativas de deporte y salud	La Organización promovió la adopción de rutinas diarias orientadas a mejorar la condición física y los hábitos de alimentación de los colaboradores. Para ello, puso a disposición el gimnasio ubicado en el edificio de Dirección General y estableció convenios con gimnasios a nivel nacional, con el fin de facilitar la práctica regular de ejercicio. Asimismo, se ofrecieron sesiones periódicas de ejercicio, yoga, pausas activas y mindfulness, en modalidades presencial y virtual. De manera complementaria, se desarrollaron campañas y se habilitó el acceso a consultas con profesionales en nutrición, orientadas a la elaboración de planes de alimentación personalizados.
Horario flexible	BBVA Colombia no tiene establecido un modelo de horario flexible; no obstante, ofreció beneficios alineados con la operatividad cambiante de la Organización, que permitieron desarrollar acciones orientadas a la conciliación entre el trabajo y la vida personal de los colaboradores. Estas medidas se implementaron a través de las modalidades previstas en la legislación colombiana, como el teletrabajo, el trabajo remoto y el trabajo en casa. La aplicación de estas modalidades se extendió los colaboradores ubicados en áreas centrales (AACC), así como a aquellos de la red de

	oficinas localizados en AACC que no desempeñaban funciones comerciales.
Acuerdos de trabajo en casa	El Banco ofreció beneficios alineados con la operatividad cambiante de la Organización, que permitieron desarrollar acciones orientadas a la conciliación entre el trabajo y la vida personal de los colaboradores. Estas medidas se implementaron a través de las modalidades previstas en la legislación colombiana, como el teletrabajo, el trabajo remoto y el trabajo en casa. La aplicación de estas modalidades se extendió los colaboradores ubicados en áreas centrales (AACC), así como a aquellos de la red de oficinas localizados en AACC que no desempeñaban funciones comerciales.
Trabajo a tiempo parcial	BBVA Colombia estableció una jornada laboral ordinaria de 40 horas semanales, de lunes a viernes, para sus colaboradores, la cual se situó por debajo del límite máximo previsto en la legislación laboral vigente, representando un beneficio directo para toda la plantilla.
Contribuciones para el cuidado de los hijos	Con el propósito de fomentar el cuidado de menores, la Organización contó con beneficios extralegales orientados a facilitar este proceso a madres, padres o primeros acudientes. Como política institucional, los colaboradores asignados funcionalmente a las áreas centrales, cuyo horario de trabajo fuera de jornada continua y cuyas funciones lo permitieran, pudieron solicitar la modalidad de trabajo en casa durante el primer año de vida del menor, favoreciendo la conciliación de la vida familiar y el desarrollo del bebé. Adicionalmente, el Banco dispuso de un apoyo económico destinado a la educación de los hijos de los empleados, con el objetivo de facilitar el acceso a servicios de educación y cuidado infantil.
Instalaciones de lactancia materna	La Entidad contó con dos Salas Amigas de la Familia Lactante, ubicadas en Bogotá. Espacios diseñados para ofrecer condiciones adecuadas, conforme a normas técnicas de seguridad, para la extracción y conservación de la leche materna, permitiendo a las madres transportarla posteriormente a sus hogares para alimentar a sus bebés durante su ausencia temporal. El mantenimiento y seguimiento de estas salas se complementaron con una gestión administrativa y formativa orientada a asegurar un acompañamiento adecuado tanto a las madres gestantes como a los líderes responsables de estos espacios. En las ciudades en las que no fue viable la instalación de salas de lactancia, el Banco facilitó el proceso de extracción de leche materna mediante la entrega de kits que incluyeron elementos para la extracción, el almacenamiento y el transporte de la leche, así como un instructivo con recomendaciones para su uso adecuado y la correcta conservación del alimento.
Beneficios de la lactancia materna	El Programa Familias BBVA, liderado por el área de Relaciones Laborales y Salud, constituyó una estrategia de gestión integral orientada al acompañamiento de las colaboradoras durante la etapa de maternidad. El programa armonizó el desempeño profesional con la salud materno-infantil, mediante un enfoque de autocuidado, salud integral y cumplimiento de la normatividad legal vigente, a través de la implementación de las siguientes estrategias:

	• Sala Amiga de la Familia Lactante: se garantizó la implementación, adecuación y mantenimiento de las Salas Amigas de la Familia Lactante en el entorno laboral. Estos espacios contaron con el aval de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, asegurando condiciones óptimas de higiene, privacidad y dotación técnica para la extracción y conservación de la leche materna. Se realizaron visitas de seguimiento para verificar que la operación cumpliera con los estándares de calidad y salud exigidos por los entes reguladores. • Educación y formación: se dispuso en Campus BBVA de la formación “Amor que alimenta toda una vida”, enfocada en los beneficios inmunológicos y afectivos de la lactancia, la nutrición complementaria y las técnicas de extracción. Asimismo, se desarrollaron sesiones con expertos para socializar los protocolos técnicos relacionados con la extracción, conservación y transporte seguro de la leche materna. Adicionalmente, se llevaron a cabo campañas anuales de sensibilización en el marco de la Semana Mundial de la Lactancia Materna. • Intervención en ergonomía y cuidado prenatal: con el fin de mitigar riesgos biomecánicos durante la gestación, se realizó un acompañamiento técnico personalizado en higiene postural, con recomendaciones específicas sobre ángulos de confort, ajustes ergonómicos en el puesto de trabajo y la implementación de pausas activas con ejercicios de movilidad y relajación adecuados para las distintas etapas del embarazo. • Kit de lactancia materna: se entregó a las colaboradoras un kit con elementos que facilitaron el almacenamiento seguro y el transporte de la leche materna, promoviendo la lactancia exclusiva hasta los 6 meses y la lactancia complementaria hasta los 2 años. • Permisos adicionales a los legales para la lactancia: las madres contaron con un tiempo remunerado adicional de 1 hora diaria, además del establecido por la ley, destinado al proceso de lactancia de sus hijos. Este beneficio se mantuvo vigente durante el mismo período definido por la normativa legal aplicable.
--	--

Convenios de negociación colectiva

GRI 2-30

Respetuosa del marco constitucional y de los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados, la Entidad garantiza de manera irrestricta el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva. La política corporativa prohibió de forma expresa cualquier conducta que pudiera interpretarse como persecución, discriminación o represalia derivada del ejercicio de actividades sindicales o asociativas. En consecuencia, la Entidad mantuvo un enfoque garantista y de compromiso con los derechos laborales, en especial con aquellos relacionados con la posibilidad de que los colaboradores se asociaran para ser representados ante el empleador, ya fuera a través de una organización sindical o de grupos de trabajadores no sindicalizados. Una de las principales expresiones de este derecho de asociación fue la generación de espacios de negociación colectiva, que se materializaron en la suscripción de acuerdos colectivos que incorporaron beneficios para los trabajadores.

Así las cosas, la Organización contó con 2 convenios colectivos: la Convención Colectiva de Trabajo, aplicable a 1.642 trabajadores sindicalizados, y el Pacto Colectivo, que aplicó a 3.440 colaboradores no afiliados a una organización sindical. Adicionalmente, el Banco contó con

25 funcionarios que no estuvieron afiliados a una organización sindical ni adheridos al Pacto Colectivo, a quienes, conforme a las disposiciones legales vigentes, les fue aplicable la Convención Colectiva de Trabajo que corresponde al 99.77%. Por otra parte, la Entidad contó con 12 colaboradores el 0,23% restante, corresponde a expatriados a quienes no les aplicaron los convenios colectivos mencionados.

Adicional al escenario de negociación colectiva que se desarrolla cada 3 años, existieron espacios intermedios de relacionamiento entre el Banco, las organizaciones sindicales y los representantes del Pacto Colectivo. En estos espacios se abordaron temas relevantes de la Entidad y se atienden las solicitudes presentadas por los trabajadores a través de cada grupo de interés, lo que permite mantener una relación fluida y permanente con los delegados sindicales y de pacto colectivo. En 2025, se realizaron un total de 26 sesiones de relacionamiento, en las que se recibieron y atendieron 131 peticiones por parte del Banco en estos escenarios y comités de relacionamiento.

Debido a esto y en consonancia con los principios de la OIT, BBVA Colombia garantiza el ejercicio efectivo del derecho de asociación sindical mediante el otorgamiento de permisos a los representantes de las organizaciones sindicales. Estos permisos fueron reconocidos no como una concesión, sino como facilidades esenciales e indispensables para que los sindicatos pudieran operar, organizar sus actividades y cumplir su función de velar por los intereses de los trabajadores. El alcance y las condiciones de estas licencias remuneradas se acordaron a través del diálogo social en los procesos de negociación colectiva y quedaron debidamente definidos en la Convención Colectiva de Trabajo. Como reflejo de este compromiso, durante 2025 se autorizaron un total de 8.648 días de permisos sindicales.

Por último, el Banco mantuvo su compromiso con el respeto y la protección de las garantías laborales de los colaboradores, entendidas como un pilar fundamental de la cultura organizacional. Este compromiso se materializó de manera inequívoca en la gestión disciplinaria, concebida no solo como un mecanismo para corregir faltas, sino como una garantía del debido proceso y de la justicia interna, asegurando que, antes de imponer cualquier sanción, cada colaborador contara con la oportunidad plena de ejercer su derecho a la defensa.

Para tal fin se acordó, tanto con las organizaciones sindicales como con los representantes de los trabajadores no sindicalizados, un procedimiento que se activó mediante la notificación formal al colaborador, en la que se informaron de manera clara, precisa y concreta las razones que motivaron el inicio del proceso, junto con la comunicación transparente de las pruebas que lo sustentaron. Asimismo, se citó al trabajador a un espacio de descargos, concebido como un escenario de diálogo en el que pudo ser escuchado, presentar las pruebas que considerara pertinentes y contar con el acompañamiento de otros trabajadores o de representantes sindicales, otorgándose un tiempo prudencial para su preparación. La decisión fue tomada por un órgano colegiado conformado por distintos trabajadores de la Organización, lo que aseguró la objetividad del proceso. Como salvaguarda final, el procedimiento contempló el derecho a una segunda instancia, permitiendo que, a solicitud del colaborador, un órgano superior revisara la decisión y garantizara la máxima equidad y legitimidad del resultado.

4.1.1.8.2. Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

Política de SST

En BBVA Colombia, la salud integral de los colaboradores es una prioridad estratégica y un pilar fundamental de la gestión corporativa. Esta visión trascendió el cumplimiento normativo y se constituyó en un eje de sostenibilidad social, al reconocer que un entorno laboral seguro

y saludable es esencial para el trabajo decente y para la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) globales. En este contexto, la Entidad garantizó programas orientados a la prevención de enfermedades de origen laboral y común, así como a la prevención y atención de accidentes de trabajo, bajo el principio de que una fuerza laboral sana es la base de la estabilidad institucional de largo plazo y de la generación de entornos laborales saludables.

En coherencia con lo anterior, la Organización fortaleció el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), como el marco a través del cual estructuró un conjunto robusto de acciones orientadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo existentes que podían afectar a los colaboradores. El compromiso derivado del SG-SST se tradujo en una hoja de ruta centrada en la protección activa del capital humano, promoviendo estilos de vida saludables y el autocuidado como herramientas esenciales para la preservación de la salud.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un marco general de salud preventiva, definido en la Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo y en la prevención del consumo de tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas. Esta normativa establece políticas estrictas frente al consumo de dichas sustancias, e incluye las regulaciones aplicables al uso de dispositivos de vapeo y cigarrillos electrónicos dentro de las instalaciones de la Entidad.

Por último, la operación de BBVA Colombia se rige por una estricta adhesión a la legislación nacional vigente, en particular del Decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 0312 de 2019. Lo anterior permitió, mediante un enfoque de mejora continua y la asignación de responsabilidades claras en todos los niveles de la Organización, garantizar la protección de la integridad física y mental de colaboradores, contratistas y proveedores, reafirmando el propósito de generar entornos de trabajo óptimos que favorecieran la productividad, la reducción del ausentismo y el bienestar colectivo, con un impacto social positivo.

Programas de SST

GRI 403-2, GRI 403-4 GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10

En BBVA Colombia, la gestión de la seguridad y salud en el trabajo representa un componente crítico de las **relaciones laborales**, al garantizar un entorno operativo seguro y mitigar riesgos legales y financieros. Durante el período reportado, la Entidad alcanzó un desempeño sobresaliente al registrar cero fallecimientos y cero lesiones de grandes consecuencias derivadas de accidentes laborales, como resultado de una política de prevención robusta, fundamentada en la Guía Técnica Colombiana GTC 45.

Si bien se registraron 48 lesiones menores, principalmente golpes y contusiones, la tasa de accidentalidad se mantuvo en un nivel controlado de 1,1031 por cada 200 mil horas trabajadas. Esta estabilidad se sustentó en la implementación de la Estrategia Nacional de Prevención del Riesgo (ENPR), que incluyó inspecciones presenciales sistemáticas para la identificación de peligros biológicos, biomecánicos y psicosociales, así como la aplicación de una jerarquía estricta de controles de ingeniería y administrativos, orientados a salvaguardar la integridad de los colaboradores.

Para consultar el informe detallado sobre los indicadores de accidentalidad, la identificación de peligros y las medidas preventivas implementadas, se adjunta la siguiente serie de tablas:

Tabla 69. Gestión del Programa de SST
Valores expresados en números

Concepto	BBVA 2025
Número y tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral son registrables	48 Tasa de lesiones: $(48 / 8.702.300) * 200000 = 1,1031$ (Cantidad de lesiones por AT / cantidad de horas trabajadas) * 200000
Principales tipos de lesiones por accidente laboral	El tipo de lesión que predominó en los accidentes de trabajo correspondió a golpes y contusiones, que representaron el 63% de los eventos ocurridos. Estas lesiones estuvieron directamente vinculadas a la clasificación de condiciones de seguridad, en particular al factor de riesgo locativo. Este factor incluyó incidentes derivados de superficies de tránsito, caídas al mismo nivel o contacto con objetos, identificados a través de las inspecciones de seguridad realizadas a nivel locativo.
Número de horas trabajadas	Nro. horas trabajadas: $5119 * 1700 = 8.702.300$ Nro. horas trabajadas en el año por empleado (media estándar Ej. 1.700 horas anuales).
Peligros laborales que presentan riesgo de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	Desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo la Organización desplegó inspecciones de seguridad locativas en las instalaciones de cada centro de trabajo del Banco a nivel nacional. A través de estas validaciones, se identificaron peligros en las siguientes clasificaciones: • Biológicos • Biomecánicos • Condiciones de seguridad • Fenómenos naturales • Físicos • Psicosociales • Químicos
Cómo se determinan dichos peligros	Para la identificación de peligros, la evaluación y la valoración de riesgos, BBVA Colombia contó con un procedimiento sistemático e integral basado en la Guía Técnica Colombiana GTC 45. Este mecanismo estableció acciones obligatorias para determinar peligros susceptibles de generar accidentes de trabajo o enfermedades laborales en todas las sedes y modalidades de trabajo, garantizando

	el cumplimiento de los estándares legales definidos en el Decreto 1072 de 2015 y en la Resolución 0312 de 2019. La gestión se materializó a través de la Estrategia Nacional de Prevención del Riesgo, que contempló visitas presenciales a cada centro de trabajo de la Entidad para la realización de inspecciones de seguridad y la recolección de información suministrada por los colaboradores. Esta información se consolidó con el fin de mantener actualizada la matriz de riesgos, permitiendo valorar la aceptabilidad de los peligros e implementar controles preventivos, administrativos o de ingeniería orientados a salvaguardar la integridad física y mental de los colaboradores. Este modelo de mejora continua permitió prevenir la ocurrencia de eventos que afectaran de manera representativa la salud institucional y promovió una cultura de autocuidado en todos los niveles de la Organización.
Cuáles de dichos peligros provocaron o contribuyeron a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe	Durante el periodo objeto del informe, no se materializaron accidentes de origen laboral con lesiones consideradas de grandes consecuencias, como invalidez o fallecimiento, asociados a los peligros identificados en las instalaciones de la Entidad.
Medidas adoptadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos, mediante la jerarquía de control	El resultado indicado en el ítem anterior fue reflejo de una gestión preventiva robusta, orientada a priorizar el control de los riesgos críticos mediante las siguientes acciones: • Jerarquía de controles: la Entidad aplicó controles de ingeniería orientados a modificar el diseño de los puestos de trabajo, así como controles administrativos mediante señalización, inspecciones y capacitación técnica del personal. • Estrategia Nacional de Prevención del Riesgo (ENPR): se garantizó una cobertura a nivel nacional mediante visitas presenciales por sede, enfocadas en la gestión de acciones de higiene postural, inspecciones de seguridad y socialización de medidas de intervención. • Cultura de autocuidado: se promovió el autocuidado como una actitud voluntaria orientada a la conservación de la salud y a la prevención de accidentes, empoderando a los colaboradores en la detección y el reporte oportuno de condiciones inseguras. Este enfoque proactivo permitió mantener los riesgos en niveles aceptables o tolerables para la Organización, en cumplimiento de las obligaciones legales, y contribuyó a la protección de la integridad física de colaboradores, contratistas y visitantes.

Tabla 70. Tabla accidentalidad

Tipos de accidentes		Con incapacidad	Sin incapacidad	Total
Número		11	37	48
Índice de frecuencia de accidentalidad	11 x 1.000.000 / 8.702.300 = 1,26 Índice de frecuencia de accidentes trabajo (%) : Nro. de accidentes con baja médica x 1.000.000 / dividido por Nro. horas trabajadas.			
Tasa de absentismo	1,42%			

Tasa de absentismo

Durante el periodo comprendido entre los años fiscales 2024 y 2025, BBVA Colombia mantuvo acciones orientadas a favorecer las condiciones de salud de la fuerza laboral. En el año fiscal 2024, la tasa de absentismo se situó en el 1,13% del total de días programados. Para el año fiscal 2025, se observó un leve incremento de este indicador, que alcanzó el 1,42%.

A pesar de este aumento interanual, la cifra se mantuvo significativamente por debajo del objetivo máximo establecido del 2,5%, lo que reflejó una gestión efectiva de las estrategias de promoción y prevención orientadas a incentivar en los colaboradores la adopción de hábitos y estilos de vida más saludables. Cabe destacar que estos datos contaron con una cobertura total del 100% de la plantilla, lo que garantizó la integridad y representatividad de la información reportada.

Tabla 71. Tasa de absentismo
Cifras expresadas en porcentaje

Tasa de absentismo	Unidad	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025	¿Cuál era su objetivo para el año fiscal 2025?
Empleados	% del total de días programados	1,13%	1,42%	2,5%
Cobertura de datos (como porcentaje de empleados, operaciones o ingresos).	Porcentaje de empleados	100%	100%	

Tabla 72. Dolencias y enfermedades laborales
Cifras expresadas en número

Concepto	BBVA 2025
El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	Fallecimientos: 0
El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.	7

Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.	Respecto a la incidencia de enfermedad laboral en BBVA Colombia, se identificó que la mayor prevalencia correspondió a diagnósticos asociados al sistema musculoesquelético, derivados principalmente de la exposición a peligros biomecánicos inherentes a las actividades administrativas y operativas. La región corporal con mayor afectación fueron los miembros superiores, siendo el Síndrome del Túnel Carpiano y la epicondilitis, tanto medial como lateral, las patologías con el mayor número de casos calificados como de origen laboral.
Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control.	Para mitigar la incidencia de enfermedades laborales, el Banco desplegó las siguientes estrategias en el marco de su modelo de gestión: • Higiene postural y ergonomía: a través de la Estrategia Nacional de Prevención del Riesgo, se promovieron programas de higiene postural y el rediseño de puestos de trabajo mediante controles de ingeniería, con el fin de minimizar el impacto del riesgo biomecánico. • Inspecciones especializadas: se realizaron Inspecciones de Puestos de Trabajo (IPT), tanto en sedes físicas como en modalidades de trabajo a distancia, con el propósito de identificar, registrar e intervenir los hallazgos y condiciones de riesgo. • Promoción del autocuidado: se incentivó en los colaboradores una actitud de autocuidado, entendida como la disposición voluntaria para adoptar estilos de vida que contribuyan a frenar la evolución de enfermedades y a preservar la salud integral. • Mejora continua: el área de Relaciones Laborales y Salud Laboral supervisó de manera periódica la Matriz de Riesgos, con el objetivo de actualizar los controles requeridos y reducir la probabilidad de nuevas patologías, asegurando la sostenibilidad y la productividad de la fuerza laboral. Programa de pausas activas: la Organización contó con un programa que permitió a los colaboradores realizar, durante la jornada laboral, actividades orientadas al cuidado de la salud, como parte de las acciones preventivas implementadas.

Tabla 73. Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Concepto	BBVA 2025
Descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, así como de los procesos de	BBVA Colombia fomentó la participación de los colaboradores como un requisito esencial para la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través de los siguientes procesos: • Identificación de peligros: los colaboradores participaron de manera directa en la recolección de información para el levantamiento y la estructuración de las matrices de identificación de riesgos y peligros en cada centro de trabajo a nivel nacional. • Reporte de riesgos: cada colaborador tuvo la responsabilidad de informar oportunamente los riesgos o peligros detectados en su

comunicación de información relevante.	entorno laboral, a través de los canales establecidos por la Entidad. • Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST): la Organización contó con un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, que actuó como organismo de consulta y vigilancia del SG-SST. Este comité estuvo integrado por representantes elegidos por los colaboradores y por delegados designados en representación del Banco. • Comunicación de información relevante: se compartió información clave en materia de salud laboral con los empleados, con el fin de promover su participación y facilitar la formulación de observaciones y aportes. Adicionalmente, la Organización aseguró que el marco normativo en seguridad y salud en el trabajo fuera accesible y comprendido en todos los niveles, para lo cual desarrolló las siguientes acciones: • Divulgación de normas: se mantuvo un compromiso permanente con la divulgación clara de las normas y de las responsabilidades individuales y colectivas, garantizando que la documentación estuviera actualizada y disponible para personal directo, contratistas y proveedores. • Socialización de riesgos: el área de Relaciones Laborales y Salud Laboral gestionó estrategias para socializar los peligros existentes en los entornos de trabajo y las medidas de intervención propuestas. • Canales de soporte: se dispuso de una instancia de soporte directa que permitió a los colaboradores comunicarse con el área de Relaciones Laborales y Salud Laboral para aclarar dudas relacionadas con los procesos de salud laboral. • Capacitación continua: se promovió la participación en capacitaciones y programas educativos orientados a la conservación de la salud y al mantenimiento de estilos de vida saludables.
Existencia de algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre.	De acuerdo con la normativa interna de BBVA Colombia, se confirmó la existencia y operación de comités formales que integran la representación de los colaboradores y la empresa para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST). Este organismo se encontró instalado y en funcionamiento para el período 2024-2026, y su estructura y funciones se rigen por los siguientes lineamientos: • Representación: los colaboradores estuvieron formalmente representados en este comité. Al tratarse de un órgano paritario, su composición incluyó 4 representantes de los colaboradores, elegidos mediante votación directa, y 4 representantes delegados por el Banco, garantizando la participación de distintos niveles de la Organización. • Responsabilidades: su función principal consistió en actuar como un canal de vigilancia y apoyo para el cumplimiento del SG-SST. Entre sus responsabilidades se incluyeron la promoción de actividades educativas y de capacitación para la prevención de riesgos laborales, la participación en el desarrollo del plan de trabajo en seguridad y salud en el trabajo y la evaluación de riesgos, con el fin de proponer mejoras en el entorno laboral. • Frecuencia de las reuniones: conforme a la normativa legal vigente que rige el sistema, en particular el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, el comité se reunió de manera mensual para evaluar el plan de acción y realizar seguimiento a las medidas preventivas establecidas. Asimismo, sesionó de forma extraordinaria cuando fue necesario.

	• Autoridad y toma de decisiones: el comité contó con la facultad de recomendar medidas de intervención y de verificar su implementación mediante mecanismos de seguimiento. Adicionalmente, acompañó el despliegue del SG-SST, promoviendo la adopción de acciones orientadas a garantizar un entorno de trabajo seguro para todos los colaboradores.
--	--

4.2. COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

GRI 2-23

Los compromisos y la conducta empresarial responsable de BBVA se fundamentaron en el respeto y la defensa de los derechos humanos, la dignidad humana, la libertad, el respeto y la igualdad. La Entidad reafirmó su apuesta por la igualdad de género y la diversidad. Ver publicación.

La Organización promovió y garantizó una cultura laboral de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), bajo un enfoque de tolerancia cero frente a cualquier forma de discriminación o acoso. Para ello, contó con una Política de DEI orientada a eliminar barreras y sesgos en todos los procesos, asegurando la igualdad de oportunidades.

En relación con derechos humanos específicos, la Declaración y la Política de DEI reconocieron la dignidad de todas las personas y el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen. La no discriminación se garantizó sin distinción de género, edad, etnia, origen, orientación sexual, identidad de género, habilidades o cualquier otra condición, prestando especial atención a colectivos como la comunidad LGBTQ+ y a las personas con discapacidad o con responsabilidades familiares.

En cuanto a la gestión proactiva, el Banco se comprometió a actuar de manera eficaz y firme para prevenir, detectar, corregir y sancionar el acoso, bajo un principio de prevención y actuación.

En términos de aprobación y alcance, la Política de DEI fue definida por la Alta Dirección de la Organización. Sus principios y lineamientos aplicaron a todas las personas que forman parte de BBVA y se extendieron al trato respetuoso hacia todas aquellas con quienes se mantienen relaciones por motivos laborales.

BBVA contó con diversas políticas que reforzaron su compromiso con los Derechos Humanos y con la debida diligencia frente a situaciones que pudieran afectarlos, priorizando siempre su prevención. Entre ellas se destacan:

- El Código de Conducta, que definió un marco de actuación transversal para empleados y proveedores, estableciendo los principios básicos que, desde el ámbito ético y de los derechos fundamentales, debieron cumplirse en la Entidad.
- La Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, que formó parte de la malla legal obligatoria que realizaron los empleados. Esta política constituyó la manifestación del

compromiso de la Organización de garantizar un entorno de trabajo inclusivo y equitativo, libre de discriminación, en el que cada colaborador fuera respetado y valorado por su contribución.

- El proceso de debida diligencia, que cubrió distintos ámbitos, entre ellos: a) la existencia de políticas generales para el aprovisionamiento de proveedores, mediante las cuales se exigió el cumplimiento de estándares relacionados con la contratación adecuada y digna del personal, el respeto de los derechos fundamentales, el cumplimiento de la normativa laboral en materia de vinculación de empleados, el reconocimiento de los derechos laborales legales y las condiciones de salud laboral; b) políticas de sostenibilidad con un compromiso claro y expreso con la protección de los Derechos Humanos en la Organización.
- La normativa interna relacionada con los mecanismos de atención y prevención del acoso laboral y sexual, fundamentada en derechos fundamentales como la dignidad, el respeto y la no discriminación.

Mediante los principios y lineamientos allí definidos, la Organización buscó crear las condiciones necesarias para que todas las personas desarrollaran su máximo potencial, consolidando la Diversidad, Equidad e Inclusión como ejes centrales y transversales de la cultura corporativa.

Estos lineamientos fueron difundidos a través de distintos mecanismos de comunicación y formación. La Entidad desarrolló espacios como charlas, webinars y conferencias en los que reiteró que su cultura de respeto se fundamenta en la tolerancia cero frente a situaciones de acoso o discriminación. Adicionalmente, se emitieron boletines informativos en los que se comunicaron de manera recurrente temas como la libertad de expresión, la no discriminación y la prevención del acoso en el entorno laboral, la igualdad de condiciones de trabajo y otros derechos fundamentales.

4.2.1. Canales de denuncia y comunicación

Adicionalmente, la Organización contó con diversos canales que facilitaron la atención adecuada de denuncias o reclamaciones. Bajo el principio de corresponsabilidad, todos los colaboradores tuvieron el deber de reportar cualquier situación que pudiera generar entornos de trabajo inadecuados, asociados a la vulneración de derechos humanos y fundamentales, así como a casos de discriminación o acoso.

Los canales dispuestos para tal fin fueron:

- El canal de denuncia a través de canaldedenuncia.co@bbva.com.
- Correo electrónico comitedeconvivenciabbva.co@bbva.com.
- Correo electrónico reportesacososexual-col@bbva.com.

Estos canales garantizaron la recepción de denuncias bajo condiciones de confidencialidad, generando espacios seguros para los denunciantes.

Adicionalmente, como parte del modelo de atención de Talento y Cultura (T&C), la Entidad contó con el canal del SAE y con el Botón Advisor, a través de los cuales los empleados pudieron reportar situaciones relacionadas con sus derechos fundamentales o con presuntos casos de acoso laboral o sexual. Si bien estos canales no tuvieron competencia directa para gestionar las denuncias, permitieron redireccionar las quejas a los canales formales correspondientes, asegurando su adecuada atención.

Mecanismo de queja formal por acoso laboral o acoso sexual

La normativa interna de la Entidad estableció los procedimientos aplicables a las quejas o denuncias presentadas por presuntos casos de acoso laboral o acoso sexual. Estas fueron tramitadas bajo los siguientes principios:

- Confidencialidad
- Relaciones de trabajo basadas en el respeto
- Adecuado ambiente de trabajo
- Transparencia
- Ambientes de trabajo seguros

Las denuncias fueron gestionadas por el Comité de Convivencia Laboral cuando se trató de presuntos casos de acoso laboral, o por el Comité de Acoso Sexual cuando el contenido estuvo relacionado con este tipo de conductas. En ambos casos, se garantizó:

- El derecho de defensa de las partes
- La gestión oportuna del caso
- Espacios de escucha y conciliación orientados a mejorar los ambientes laborales
- Medidas de prevención o protección a las víctimas
- Decisiones objetivas, orientadas a preservar un entorno de trabajo adecuado

4.2.2. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

GRI 406-1 CSA 3.1.1.

BBVA Colombia, en concordancia con las normas y convenios internacionales de la OIT en materia de discriminación, los principios corporativos contra el acoso y la discriminación, así como con sus principios corporativos contra el acoso y la discriminación, el Código de Conducta y los protocolos internos, recibió durante 2025 4 reportes relacionados con presuntas situaciones de discriminación.

Tras la revisión de cada caso, se determinó que 3 no dieron lugar a acciones, al no encontrarse evidencia clara y concreta de conductas discriminatorias ni identificarse de manera precisa a las personas presuntamente involucradas. En 1 de los casos, se activó el protocolo completo, al evidenciarse posibles acciones relacionadas con discriminación, trato diferencial y presunto acoso laboral. La denuncia inicial se dirigió contra el mánager de mayor jerarquía del área. No obstante, durante las etapas preliminares de ampliación de la denuncia y en los espacios de escucha, el Comité de Convivencia decidió vincular preventivamente al mánager directo de la presunta víctima.

El análisis del caso y de las evidencias recolectadas indicó que la persona denunciante pudo haber recibido un trato diferenciado, intencional o no, por parte de sus mánagers de área, con el aparente propósito de limitar o evitar su participación en determinados espacios laborales debido a los comentarios que emitía. Esta situación se evidenció en la omisión de convocarla a reuniones, llamadas, conversaciones y seguimientos que sí se realizaban con sus compañeros y pares durante un periodo considerable, así como en el manejo de permisos o ausencias.

Aparentemente, la intención del mánager directo habría buscado evitar conflictos o situaciones difíciles con la denunciante. Una vez ampliado el reporte inicial, escuchadas las partes y detectadas presuntas conductas relacionadas con acoso laboral, discriminación o trato diferencial que afectaban el relacionamiento laboral, el Comité de Convivencia, en ejercicio de sus facultades legales, implementó acciones preventivas y correctivas.

Se generaron recomendaciones, acompañamientos y acciones dirigidas a cada uno de los managers y a la persona denunciante, con el apoyo del equipo de Advisors de Talento y Cultura. Estas acciones estuvieron orientadas a reforzar y perfilar el rol de los líderes conforme a los lineamientos del perfil The Good Manager, así como a brindar orientaciones para el manejo de conversaciones difíciles, promoviendo la sinergia y la empatía con la denunciante y con el equipo.

El objetivo fue fortalecer las competencias de liderazgo y gestión de personal, asegurando que los líderes mantuvieran coherencia e independencia en sus decisiones, y evitando cualquier acción u omisión que pudiera generar un trato discriminatorio o diferencial en el entorno laboral.

Tabla 74. Capacitaciones para todos los empleados sobre discriminación o acoso en el lugar de trabajo
Cifras expresadas en número

Formación	Género	Nro. de empleados con formación	Horas de formación	Total horas de formación
Discriminación/acoso	Hombre	1.944	3.888	9.008
Curso de ambiente laboral (acoso laboral)	Mujer	2.560	5.120	

4.3. DIGITALIZACIÓN

4.3.1. Retos en tecnología e innovación

4.3.1.1. Systems

BBVA continuó liderando la innovación en el sector financiero, apalancado en la tecnología global del Grupo, lo que benefició de manera directa a sus clientes. La Entidad contó con una de las aplicaciones móviles mejor valoradas del mercado financiero colombiano, reflejo de su compromiso con el servicio y con la ampliación de la oferta de productos. Al cierre del período, la aplicación registró calificaciones de 4,7 en Android y 4,8 en Apple.

El Banco se esforzó continuamente por mejorar la experiencia del cliente, manteniendo un enfoque proactivo en la prevención del fraude. Para ello, implementó un sistema avanzado de reconocimiento facial, acompañado de una inversión significativa, y adoptó modelos comportamentales basados en inteligencia artificial, que permitieron anticipar posibles eventos de fraude en los distintos canales.

Asimismo, avanzó en la transformación del portafolio mediante la puesta en producción de la sucursal de Panamá, que permitió ofrecer cuentas de ahorros, cuentas corrientes y depósitos a término en dólares. El periodo cerró con una captación cercana a USD 15MM.

En cuanto a la infraestructura de cajeros, la Organización adquirió 50 nuevos cajeros automáticos con tecnología de última generación e implementó la funcionalidad de pago de préstamos a través de estos dispositivos. La cuenta digital ganó relevancia, al registrar un incremento del 300% en activaciones digitales, lo que permitió a los clientes evitar desplazamientos innecesarios.

Adicionalmente, se facilitó la confirmación de operaciones monetarias a través de la página web, con un 63%, la línea telefónica, con un 83%, y PSE, con un 78%. Asimismo, los clientes pudieron refinanciar productos en mora directamente desde la aplicación móvil, lo que permitió una recuperación anual de COP 133,5 mil millones.

En el ámbito de la recuperación de cartera, desde Riesgos, se consolidaron hitos clave orientados a la rentabilidad y a la experiencia digital. En primer lugar, se implementó el Pago Dirigido para préstamos de libre inversión e hipotecarios en fases castigada, balance y judicial, lo que proyectó un ahorro tributario anual por concepto de intereses. De manera paralela, se productivizó Smart Offers, solución que utiliza modelos avanzados de analytics para dinamizar la oferta de pasivos y activos en GloMo, con el objetivo de incrementar el número de altas de productos preaprobados en este canal. Complementariamente, se integró la funcionalidad Promesa de Pago vía push en GloMo para el segmento de préstamos, diseñada para fortalecer el saneamiento de cartera temprana entre 1 y 90 días. Estas implementaciones consolidaron la digitalización del modelo de Riesgos, facilitaron el saneamiento preventivo de la cartera y diversificaron las opciones de autogestión, contribuyendo a una operación más eficiente y resiliente.

En materia de gobernanza y estabilidad, desde Finanzas se realizó el despliegue exitoso de la herramienta Simetrik, cumpliendo estrictamente el cronograma y los compromisos establecidos con el equipo de Control Interno y la Revisoría Fiscal. Se ejecutó un piloto en paralelo con total normalidad y bajo la supervisión de los controles técnicos definidos. Adicionalmente, con el fin de blindar la ejecución de los cierres mensuales, se integraron 18 mejoras evolutivas en producción, reforzadas por la implementación de una nueva sistemática de control pre-cierre y seguimiento post-cierre. Estas acciones optimizaron la integridad operativa y la fiabilidad de los procesos de cierre financiero del Banco.

Finalmente, se implementaron transferencias de efectivo mediante código QR y pagos contactless a través de dispositivos con tecnología NFC, lo que representó COP 3,3 mil millones en transacciones.

Gema cerró 2025 con una calificación de 4,9 en Apple Store y Google Play en el país, alcanzó la masificación del 100% de los clientes en Softtoken R3 y fortaleció la seguridad mediante la actualización de la infraestructura tecnológica.

El canal SENDA alcanzó hitos relevantes al optimizar su rendimiento mediante Service Workers e incorporar contenido personalizado a través de Adobe Target. Asimismo, se aceleró la migración estratégica de clientes corporativos, incluyendo Gobierno, Empresas y CIB.

API Channel registró avances significativos con la implementación de funcionalidades como consultas en línea de saldos y movimientos, así como APIs de recaudo y conciliación habilitadas para corresponsales en más de 30 mil puntos a nivel nacional.

Se implementó la funcionalidad OOB para PSE, fortaleciendo la autenticación de clientes en sus compras a través de este canal.

Adicionalmente, se puso en marcha la funcionalidad de Agrofactoring, con Tiendas D1 como cliente principal del piloto, alcanzando desembolsos por COP 51 mil millones. También se realizó la puesta en producción de la funcionalidad de pagos y endosos Radian para DTV, con clientes como Almacenes Éxito y Sierracoll.

BBVA implementó BreB, sistema de pagos inmediatos con conectividad a través de API Channel, lo que permitió registrar más de 5 millones de llaves y superar los 6 millones de transacciones P2P y P2M durante diciembre. En el último trimestre del año, la Entidad alcanzó un crecimiento superior al de la industria, con ganancia en cuota de mercado.

La facturación de QR BreB presentó una tendencia significativa de crecimiento, con una variación del 312,86% frente al año anterior al cierre del período. Adicionalmente, se incorporaron funcionalidades diferenciales orientadas a mejorar la experiencia del cliente, así como acciones de educación e incentivos para fortalecer su adopción.

4.3.1.2. Medios de pago

4.3.1.2.1. Transformación

BBVA Colombia participó en la transformación tecnológica del Grupo mediante la implementación de la primera fase de la nueva plataforma de pagos, con el módulo Gateway, que interceptó el 100% de las transacciones autorizadas en Host con las redes locales (Credibanco y Redeban). Asimismo, alimentó las herramientas de prevención del fraude para su aprendizaje y la recolección de información, permitiendo la implementación de nuevas reglas cuando se requiriera.

4.3.1.2.2. Modernización

Se continuó avanzando en la equiparación de funcionalidades frente a los neobancos, mediante la implementación de la generación automática de tarjetas débito y crédito digitales. Durante el período se emitieron más de 167.400 tarjetas digitales al momento de la contratación del producto, lo que permitió su uso inmediato sin requerir plástico físico y mejoró la experiencia del cliente y la oportunidad de uso.

4.3.1.2.3. Nuevos productos

Se disponibilizó nuevos productos en tiempos reducidos para su oferta a través de distintos canales. Entre ellos se encuentran las tarjetas Coral, con más de 11.700 tarjetas emitidas, y los productos de Biodiversidad, con más de 750 tarjetas nuevas, que apoyan fundaciones orientadas al desarrollo sostenible. Adicionalmente, se avanzó en productos propios para fortalecer la propuesta de valor dirigida a clientes VIP, como Blue Diamond, actualmente en piloto.

4.3.1.2.4. Eficiencia

Se apoyó al negocio mediante iniciativas orientadas a mejorar los ingresos en plazos reducidos, haciendo más eficiente el cobro de comisiones a clientes no rentables y optimizando el recaudo de la cuota de manejo a través de retos transaccionales diferenciados por segmentos. Estas acciones permitieron incrementar la facturación o convertir clientes en rentables para el Banco y representaron ingresos superiores a COP 12 mil millones.

4.3.1.2.5. Innovación

Se implementó la solución corporativa Tap to Phone, que permite convertir el celular en un medio de pago, integrada en la aplicación del Banco con un proceso de vinculación y uso seguro y sencillo. Las cifras al 29 de diciembre fueron: 123 altas, un monto total de COP 3.711.142, 160 transacciones, 33 comercios con transacciones y 90 comercios sin transacciones.

Asimismo, se lanzó el onboarding digital, un proceso 100% digital dirigido a personas naturales con actividad comercial que no eran clientes, permitiéndoles contratar su servicio de adquirencia a través de página blanca o web view, así como la apertura de una cuenta de ahorros. Adicionalmente, los clientes pudieron contratar adquirencia tradicional, traslados, QR o adquirencia bajo el modelo agregador Open Pay. Esta iniciativa estuvo orientada al crecimiento del negocio, agilizando trámites, reduciendo costos y mejorando la experiencia del usuario, bajo estándares de seguridad y cumplimiento normativo.

En adición a lo anterior, la Entidad transformó su capacidad operativa mediante el apalancamiento de la arquitectura NextGen, maximizando la rentabilidad, la seguridad y la experiencia digital del cliente.

En términos de transformación comercial, se impulsó un modelo de atención remota que eliminó fricciones en la contratación de productos, permitiendo una expansión comercial sin incrementar la red física. Se destacó la evolución del modelo Retail con BBVA Contigo, que habilitó la contratación integral de productos mediante biometría y firma digital. Asimismo, en el segmento pymes, el canal remoto pymes alcanzó una colocación de COP 79.586 millones.

En depósitos individuales, la estrategia "Cliente Digital" benefició a más de 2 millones de usuarios mediante la universalidad transaccional, eliminando restricciones de centro gestor para operar en cualquier oficina y el servicing no presencial. En materia de autogestión en GloMo, sobresalieron funcionalidades como la recarga de cuentas vía PSE, con recaudos superiores a COP 2.100 millones, y la activación de 6.210 cuentas inmovilizadas.

Complementariamente, el Proyecto Brickell permitió la implementación estratégica de transferencias multimonedas en canales móviles para personas naturales y jurídicas.

En cuanto a la eficiencia operativa y la rentabilidad, la Entidad optimizó los procesos de crédito y logró recuperar más de COP 3 mil millones en gestión de cartera mediante soluciones tecnológicas como Saldos Menores y FAG. La colocación digital también mostró resultados sólidos con el lanzamiento de préstamos preaprobados en GloMo, que alcanzaron COP 19.930 millones en un solo mes a través de 3.500 operaciones.

La excelencia en el Business as Usual (BAU) se reflejó en una reducción del 35% en incidencias operativas y en una eficiencia de USD 14.640, apalancada en la estabilidad de los procesos batch. Asimismo, la implementación del Token móvil en oficinas reforzó los controles frente al fraude interno.

En materia de seguridad y resiliencia, se remediaron 14.575 vulnerabilidades altas, con una cobertura del 97% en escaneo de código fuente. En Resilience (Integridad) se inventariaron las UUAAs que clasificaron bajo este nuevo criterio de seguridad, y en Resilience (DAM) se logró la recertificación táctica de accesos a los repositorios de software. La adopción de inteligencia artificial generativa con Gemini y Copilot, junto con la consolidación de un entorno

seguro mediante la migración a GitHub, fortaleció un ecosistema de desarrollo ágil y protegido para el futuro del Banco.

Por otro lado, desde la perspectiva de los mercados financieros y en línea con la mejora continua de los productos que han consolidado a la Entidad como la mejor tesorería de Colombia según Global Finance por segundo año consecutivo, se habilitaron los giros y reintegros en moneda extranjera durante fines de semana. De esta manera, el Banco se convirtió en la primera entidad en Colombia en ofrecer giros y reintegros 7x24 en fines de semana. Esta modernización de los sistemas representó ingresos por COP 1,2 millones en 2025.

4.3.1.3. Dirección Retail

El ejercicio 2025 consolidó la transformación de la infraestructura tecnológica, posicionando al Banco a la vanguardia del sector. La estrategia de la Dirección de Retail Ingeniería se centró en migrar hacia arquitecturas abiertas, escalables y resilientes, sentando las bases de un modelo NeoBank ágil que garantizó la excelencia operativa y una experiencia de usuario sin fricciones.

Se ejecutó una renovación estructural de plataformas orientada a garantizar escalabilidad y reducir la dependencia de sistemas legados. En GloMo, se migraron más de 215 millones de transacciones desde el entorno Host hacia la plataforma NextGen. En la NET, se avanzó en la modernización tecnológica al migrar el 91% de las funcionalidades clave a la nueva arquitectura BRS, reduciendo de forma significativa la transaccionalidad sobre sistemas antiguos. Asimismo, se desplegó una arquitectura de contingencia OTP SMS de alta disponibilidad, diseñada para asegurar la continuidad de 25 millones de operaciones anuales.

El enfoque en la **Perspectiva Radical del Cliente (RCP)** redefinió la experiencia en los canales Retail. La implementación de la Universalidad Transaccional generó un ahorro de 1.425 horas mensuales de capacidad operativa en oficinas, mientras que los cajeros automáticos (ATM) registraron una reducción histórica del 90% en PQR.

El sistema **IVR - Respuesta de Voz Interactiva**, evolucionó hacia un generador directo de ingresos mediante la integración de inteligencia de negocio y datos en tiempo real. Estas capacidades habilitaron ventas productivas superiores a COP 6.900 millones en Inbound y COP 52.400 millones en Outbound.

Como resultado, el gestor recibió clientes prevalidados y con oferta definida, lo que redujo de manera significativa los tiempos operativos y aumentó la efectividad comercial.

Se transformaron los flujos de vinculación digital de tarjetas de crédito y apertura de cuentas hacia un modelo de arquitectura avanzada con interfaces livianas, garantizando interacciones ágiles desde cualquier dispositivo. Asimismo, se fortaleció el backoffice de vinculación de clientes, ampliando su cobertura al producto de tarjeta de crédito, lo que redujo en un 90% la necesidad de que los clientes acudieran a oficinas y reforzó los controles de seguridad para mitigar casos de fraude por suplantación. La consolidación del backoffice logró un impacto comercial al recuperar y formalizar 9.661 cuentas de clientes, cifra equivalente al 10% de la producción anual.

En oficinas, se eliminó el 100% de la impresión física de comprobantes. La consolidación del orquestador AUG unificó la telefonía y la gestión comercial, brindando a los asesores una visión integral del cliente en tiempo real, lo que redujo errores y agilizó la atención. Adicionalmente, se transformó la gestión comercial mediante la integración de un Recomendador de Productos Inteligente, eliminando la dependencia de campañas estáticas e identificando ofertas dinámicas y personalizadas en tiempo real para clientes retail y pymes.

La implementación de robótica y automatización inteligente eliminó cargas manuales en procesos críticos y optimizó los tiempos de respuesta. Por ejemplo, la actualización del robot de Factoring mejoró en un 25% los tiempos de ejecución operativa, reduciendo el tiempo por operación de 8 a 6 minutos.

La integración de “Sonny Bot” en Open Market revolucionó el monitoreo al permitir la auditoría en tiempo real y simultánea de la salud técnica y la fluidez de los flujos de negocio, eliminando la latencia en la detección de incidentes.

La aplicación móvil alcanzó una disponibilidad superior al 99,97% y registró una mejora de más de 3 segundos en la velocidad de visualización de productos. Asimismo, incorporó los productos de Valores para los clientes que los poseen, ampliando el alcance del servicing y offering.

Las mejoras en usabilidad y en los flujos de la App impulsaron un crecimiento del 84% en las altas digitales de tarjetas de crédito y del 135% en créditos de consumo. Adicionalmente, se alcanzó una conversión histórica del producto CDT del 75%, superando el promedio anual del 62,5%, lo que se tradujo en 10.675 nuevas contrataciones en menos de dos meses. También se desarrolló la funcionalidad para reactivar cuentas inmovilizadas directamente desde la App, permitiendo a 127 mil clientes recuperar su operatividad sin necesidad de desplazarse a una oficina.

Se habilitó la descarga inmediata de certificados tributarios en la App, con un promedio de 250 mil descargas mensuales realizadas de forma 100% digital. Asimismo, se incorporó la gestión de límites transaccionales para funcionalidades como PSE, Bre-B y transferencias interbancarias.

La Entidad fortaleció las capas de seguridad para proteger la integridad transaccional y la identidad de los usuarios. Se logró una reducción del 54,58% en vulnerabilidades SCA y la erradicación de 200 vulnerabilidades críticas en infraestructuras estratégicas de Open Market. Adicionalmente, se realizó una actualización masiva de firmware en los captores biométricos de oficinas para mitigar riesgos de fraude.

La Dirección de Retail Ingeniería cerró 2025 con una plataforma tecnológica modernizada, segura y altamente escalable. Estos avances optimizaron la capacidad operativa y habilitaron al Banco para desplegar nuevos servicios digitales con mayor velocidad (Time-to-Market) y mayor fiabilidad en el corto plazo.

4.3.2. Data

En Data Ingeniería, durante 2025 se trabajó en los siguientes focos estratégicos:

En el contexto de la estrategia Modelo Único de Datos (SDM), la Entidad continuó con la disponibilización de datos requeridos por proyectos estratégicos globales y locales, impulsando su construcción e ingesta en la plataforma ADA.

- El objetivo de habilitación de datos para el Modelo Único de Datos en 2025 fue de 600 objetos al cierre del cuarto trimestre. Esta meta se superó al alcanzar 623 objetos disponibilizados, lo que representó un cumplimiento del 104%.
- Impacto del uso de los datos disponibilizados:

Impacto directo en capital: optimización de € 450 millones en capital regulatorio (APR) gracias a la productivización, a través del Modelo Único de Datos, de 10 iniciativas críticas en Core Regulatorio. Sponsor: GRM.

Aumento de rentabilidad: la mejora en la gestión de Stage 3 y del indicador NPL permitió una reducción de € 20 millones en saneamiento de provisiones. Sponsor: GRM.

Fortaleza y eficiencia: incremento del escudo fiscal en créditos de vivienda del 14% al 25%, mejorando la eficiencia en el cálculo del RORC. Sponsor: FIN.

Nuevos modelos productivizados: implementación de procesos para los motores GOLD, Loan Origination, Leverage Lending, PCAF y CRIS, dirigidos a las áreas de Finanzas y Riesgos.

4.3.2.1. Nueva plataforma ADA

Como parte de la estrategia de evolución tecnológica, el 16 de mayo de 2025 la Entidad realizó con éxito la migración de la plataforma analítica de datos Datio a ADA, la nueva plataforma de datos alojada en la nube de AWS. Con esta transición, el Banco pasó a contar con una infraestructura más rápida, flexible y equipada con herramientas analíticas de vanguardia, lo que permitirá potenciar el análisis de datos y acelerar el uso de inteligencia artificial, generando impactos positivos en clientes y en el negocio.

En este proceso se migraron y capacitaron más de 300 usuarios, se alcanzó un 70% de recurrencia de uso antes del día D y se aseguró la correcta ejecución de aproximadamente 12 mil procesos diarios. Asimismo, se depuró el 30% de reportes, procesos e interfaces no requeridas, lo que generó una disminución en el consumo de OPEX asignado al proyecto.

4.3.2.2. Inteligencia artificial generativa

Durante 2025 se dio un uso continuo a más de 215 licencias activas de ChatGPT y se desplegó Gemini, alcanzando un ratio superior al 90% de uso efectivo. Se inició el desarrollo de casos de alto impacto como VoceiBot, Ada Linker, Asistente Lupita y Gestión PQR, que estimaron beneficios asociados a eficiencias operativas del 50%, mejoras del 30% en NPS y ahorros iniciales superiores a USD 200 mil.

En el transcurso del año se activaron más de 100 asistentes GPT, se desarrollaron más de 40 gemas y se realizaron 4 ferias de IA, así como el concurso Gematón, impactando a más de mil colaboradores. Adicionalmente, se activó el modelo local de gobernanza de iniciativas de inteligencia artificial, mediante un comité interdisciplinario semanal que aseguró trazabilidad, priorización y alineación estratégica.

Como parte de la agenda global The 8, la Organización orquestó el despliegue local de la estrategia de los 6 robots estratégicos y los dos pilares definidos por el Grupo para el nuevo periodo estratégico, articulando capacidades, necesidades y oportunidades de los distintos dominios en Colombia. El principal entregable fue el roadmap país 2026, que consolidó la visión local de iniciativas transformacionales alineadas con la estrategia global del Banco y que estarán bajo seguimiento continuo por parte de la Alta Dirección.

4.3.2.3. Data availability

BBVA redefinió su visión sobre la disponibilidad de los datos, evolucionando de un enfoque centrado en la propiedad de la información hacia un modelo orientado a su entrega activa para la toma de decisiones. La prioridad estratégica pasó a ser garantizar la atención de la demanda y la disponibilización oportuna de información en toda la Organización.

Este cambio de paradigma se articuló mediante la figura del Data Expert en los dominios. Este rol actúa como puente entre el negocio y la tecnología, asegurando que cada dominio cuente con información disponible, gobernada y de alta calidad.

El modelo se integró en 9 dominios: Finanzas, Riesgos, Sostenibilidad, Talento y Cultura, CIB, Ingeniería, CS Comercial y CS Retail. Asimismo, se registraron 596 peticiones, con una visión de cierre proyectada a 2027.

4.3.2.4. BCBS 239

Durante 2025, la Entidad consolidó un avance estratégico en el cumplimiento del estándar BCBS 239, superando en un 114% la meta de resolución de puntos de dolor definidos en los frentes de Gobierno, Documentación y Calidad de Datos (Data Quality).

En el marco de los procesos de reingeniería, se completó la transformación y automatización de procesos críticos del dominio de Riesgos. Entre los hitos alcanzados se destacó la implementación del reporte diario de Liquidez y Financiación, siendo la primera geografía del Grupo en lograr la operatividad total de este proceso bajo la nueva arquitectura.

Como resultado, el 89% de los procesos se encuentran en máximo nivel de cumplimiento con los principios de BCBS 239.

4.3.3. Infraestructura

Durante 2025, la Entidad logró avances significativos en estabilidad, seguridad, resiliencia y eficiencia de los servicios tecnológicos, elementos clave para el negocio y la experiencia de clientes y empleados:

1. Estabilidad y calidad del servicio (producción y servicios al cliente)

- **Disponibilidad de canales digitales:** se mantuvo un nivel excepcional de servicio, con una disponibilidad promedio del 99,85% en los canales digitales, garantizando la operación continua para los clientes.
- **Reducción de incidentes:** se fortaleció la estabilidad operativa al lograr una disminución del 33,33% en el número de incidentes críticos que afectaron los principales canales, lo que se tradujo en una experiencia más fluida y confiable.
- **Recuperación rápida:** se optimizó la capacidad de respuesta ante fallos críticos, alcanzando una mejora del 4,16% en el tiempo promedio de recuperación frente al año anterior. Este desempeño posicionó a la Organización como el segundo país con mejor resultado en este indicador a nivel global.

2. Ciberseguridad y riesgo tecnológico

- **Disminución del riesgo operacional:** se mitigaron cerca de 1,8 millones de vulnerabilidades en la plataforma, lo que permitió reducir el indicador de riesgo en 70 puntos y fortalecer la protección de los activos tecnológicos.
- **Infraestructura AIDía:** se logró mejorar de manera significativa el nivel de obsolescencia, manteniéndolo por debajo del 10%, asegurando la operación sobre tecnologías modernas y con soporte vigente.

3. Continuidad del negocio y resiliencia

- **Preparación ante contingencias:** se definió e implementó la estrategia de recuperación ante desastres para el 100% de los servicios críticos.
- **Pruebas de recuperación:** se realizaron pruebas exitosas de las estrategias de continuidad del negocio en el 42% de los procesos críticos, incluyendo ejercicios transversales en centros de procesamiento de datos alternos.
- **Cumplimiento de auditorías:** se cerró el 100% de los hallazgos de auditorías previas en materia de continuidad, evidenciando un alto nivel de cumplimiento normativo y de buenas prácticas.

4. Eficiencia y ahorro en operaciones

- **Ahorro operacional en redes:** gracias a la licitación de telefonía móvil y fija, se logró un ahorro de COP 6.500 millones en costos operativos proyectados a 4 años, lo que representó una reducción del 33,5% en este rubro.
- **Eficiencia energética:** se implementaron automatizaciones que permitieron el apagado nocturno de 106 servidores, generando una eficiencia de 10.800 horas al mes y una reducción del 14% en el consumo energético de las máquinas virtuales automatizadas.
- **Modernización de plataformas:** se completó la migración y actualización de plataformas críticas como VMware, Citrix y el sistema operativo de 654 servidores de red, fortaleciendo una infraestructura más moderna y eficiente.

5. Experiencia y productividad del empleado (Workplace)

- **Alta satisfacción del usuario:** el indicador de satisfacción del empleado (NPS) se mantuvo consistentemente por encima de 90 puntos. Workplace cerró el período con un 93%, reflejando una percepción positiva sobre la calidad de los servicios de soporte.

- **Entorno de trabajo actualizado:** se avanzó en la actualización del sistema operativo Windows 11 en el 51% de los equipos, entre desktops y laptops, fortaleciendo la seguridad y mejorando la experiencia de los empleados.

4.3.4. Arquitectura

1. Hito estratégico: consolidación de plataformas NextGen

El 2025 marcó un punto de inflexión en la modernización del core tecnológico. Al cierre del año, el 65% de la transaccionalidad total del Banco se procesó en arquitectura NextGen.

- **Impacto:** se registró un crecimiento anual del 12% en la migración de volumen desde el Mainframe.
- **Eficiencia financiera:** esta transición generó ahorros directos en facturación superiores a USD 1 millón, optimizando el costo por transacción.

2. Resiliencia operativa y confiabilidad (Cloud & BRS)

La Entidad fortaleció la continuidad del negocio mediante una estrategia de nube híbrida:

- **Estrategia AWS:** se desplegó la capacidad de Business Recovery Service (BRS) en Amazon para las tecnologías NextGen más críticas.
- **Disponibilidad:** al cierre del año, el 50% del tráfico del canal móvil operó desde AWS, garantizando la derivación inmediata ante contingencias en el centro de cómputo principal.

3. Optimización de costos y eficiencia en el modelo de fábricas

La Entidad consolidó la arquitectura como un habilitador de velocidad (Time-to-Market):

- **Agilidad:** mediante la incorporación de “implantes” de arquitectura en las fábricas de desarrollo, se entregaron más de **260 modelos de solución**, logrando una **reducción del 62% en los SLA** de definición técnica por parte del equipo de Arquitectura de Soluciones y Seguridad.
- **Ahorros por Vendor Management:**
 - Migración de servicios legacy a NextGen: **USD 65 mil millones** en transmisión de datos.
 - Adopción de Open Source y renegociación de contratos (RedHat, Hoopla): **reducción de COP 3 mil millones en costos recurrentes**.

4. Innovación financiera: Open Banking y seguridad

- **Open Banking:** se desplegaron capacidades de alta escalabilidad y elevados estándares de seguridad para operar con ecosistemas de terceros, lo que permitió procesar millones de operaciones en BreB y lograr la integración exitosa con el core de dólares en Panamá.
- **Banca remota:** se habilitó la gestión documental y la firma electrónica bajo estándares de máxima seguridad.
- **Seguridad OOB (Out of Band):** se implementó la firma OOB para flujos omnicanal, elevando de manera significativa los niveles de prevención del fraude y mejorando la experiencia del cliente.

5. Inteligencia artificial: preparando el salto en 2026

El Banco cerró el año con la base tecnológica preparada para la masificación de la IA generativa:

- **IA para empleados:** se realizó una prueba de concepto (PoC) exitosa de un asistente interno para procesos de ingeniería, con despliegue masivo programado para 2026.
- **Eficiencia en datos (IA in-house):** se desarrolló una solución propia para la creación de bases de datos que redujo los tiempos de ejecución en un 35%. Las pruebas cerradas concluyeron con éxito y la masificación está prevista para el primer trimestre de 2026.

4.3.5. BPE

Durante 2025, BPE se consolidó como habilitador estratégico de la transformación del Banco, impulsando mejoras estructurales en eficiencia operativa, experiencia del cliente, optimización del modelo de atención e innovación, así:

1. Generación de ahorros, liberación de capacidad y optimización del talento

BPE lideró iniciativas orientadas a la eficiencia y optimización de costos que permitieron materializar ahorros por COP 8.700 millones y capturar COP 12.350 millones adicionales, que se materializarán a lo largo de 2026, consolidándose como generador directo de valor económico para la Organización.

Este impacto se explicó, principalmente, por la desmaterialización documental en Retail, que redujo más de 14 millones de hojas de papel, generó ahorros por COP 2.800 millones y liberó más de 20 mil horas operativas, así como por la automatización de procesos de contratación en fábrica y servicing.

Asimismo, se logró la liberación y reasignación de 154 FTE, redirigiendo el talento hacia actividades de mayor valor estratégico.

Adicionalmente, se generó una descarga operativa en la red superior a 7 mil horas anuales, fortaleciendo la productividad y la sostenibilidad del modelo operativo del Banco y complementando los ahorros económicos obtenidos.

En paralelo, se eliminaron actividades de bajo valor, se redistribuyeron rutas operativas y se implementaron circuitos express, habilitando la atención de incidencias y PQR en momento cero, lo que mejoró la estabilidad operativa y la experiencia del cliente.

2. Cliente en el centro, RCP y gestión de causa raíz

BPE impulsó una transformación estructural del modelo de atención, fortaleciendo la Resolución en el Primer Contacto (RCP) y la gestión de causa raíz, con impactos directos en experiencia y eficiencia.

La firma electrónica desacoplada en hipotecario permitió una reducción superior al 90% en los tiempos de legalización, mientras que la optimización de los procesos de nómina en su primer nivel de atención posibilitó la resolución del 73% de los casos en primera instancia.

Desde una perspectiva preventiva, se mitigó el 27% de las PQR en primera línea, evitando aproximadamente COP 800 millones en costos asociados y contribuyendo de forma directa al impacto económico agregado. Asimismo, la implementación de mecanismos de autogestión web redujo en 10% la entrada de nuevos casos, y las mejoras en transferencias interbancarias permitieron disminuir en 13% las PQR asociadas.

La estrategia de causa raíz eliminó reprocesos y recurrencias, logrando una reducción del 50% en las réplicas, la atención del 100% de las PQR dirigidas a filiales y una disminución total del 3,4% en el volumen de PQR, consolidando beneficios sostenibles en el tiempo.

3. Innovación e inteligencia artificial

Durante 2025, BPE avanzó en la adopción de tecnologías de vanguardia. Se desarrolló el primer Agente de Inteligencia Artificial para la atención de PQR y se cerró el piloto del primer proyecto en BBVA Assistant para migrar la operativa del CPA y “Pregúntale a la DG”. Adicionalmente, participó en la migración del 100% de los procesos a la plataforma ADA.

Se desarrolló un nuevo modelo de datos en ADA que, mediante el uso de Modelos de Lenguaje de Gran Escala (LLM), permite analizar en profundidad los requerimientos asociados a las PQR. Esto posibilitó una clasificación más detallada, complementando la tipificación inicial realizada a través de los canales de entrada y agilizando el análisis de causa raíz.

En la red de oficinas, se diseñó e implementó el nuevo modelo para la Banca Wealth, maximizando el valor para los clientes. Asimismo, se estructuraron modelos digitales como el alta 100% online vía QR y el nuevo modelo de cliente 100% digital, sentando las bases del modelo operativo futuro.

4. Ejecución de proyectos estratégicos

Durante 2025, BPE garantizó la ejecución disciplinada de proyectos estratégicos del Banco. El Proyecto Brickell permitió la puesta en producción de la sucursal Panamá en octubre de 2025, asegurando las definiciones de procesos, productos, reglas y capacity, que hoy reflejan una operación estabilizada y habilitan entregables futuros para el onboarding digital.

Por su parte, el Proyecto Bre-B avanzó en la definición de procesos clave, flujos de PQR y oportunidades de automatización que serán desplegadas en 2026, fortaleciendo la hoja de ruta de transformación.

4.3.6. Operaciones

Además de la ejecución oportuna y con altos estándares de calidad de los servicios operativos de back office, durante 2025 se implementaron acciones tácticas y estratégicas que contribuyeron al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3.6.1. Traslado de fondos

En un esfuerzo conjunto con las áreas de Tecnología, el Banco ejecutó un plan estratégico de optimización de límites y cupos de efectivo en la red de cajeros automáticos, orientado a maximizar la eficiencia operativa de la infraestructura. Gracias a este ajuste, se redujo la frecuencia de aprovisionamiento en más de 26 mil paradas anuales frente a 2024, lo que

permitió una gestión logística más ágil y productiva. Este hito garantizó la disponibilidad constante de efectivo y, junto con el monitoreo continuo de las máquinas para evitar interrupciones, permitió mantener una disponibilidad de la red del 98%, asegurando una atención al cliente ininterrumpida.

Asimismo, las mejoras en la disponibilidad de datos en los procesos de gestión de efectivo permitieron alcanzar un rendimiento superior. Esta mayor visibilidad de la información optimizó el uso del capital, evitó la inmovilización de excedentes y eliminó la necesidad de traslados físicos hacia otros destinos, optimizando el 10% del gasto frente a 2024 COP (5.705) millones. Este desempeño se reflejó, además, en un incremento del 19% en el ingreso por comisiones de venta de efectivo respecto al año anterior.

De esta manera, la estrategia no solo elevó los estándares de servicio, sino que transformó la eficiencia operativa en una mayor capacidad de generación de ingresos y en una rotación de efectivo más estratégica para la Organización.

4.3.6.2. Transformación

En el marco de la transformación digital de los procesos de atención, la Entidad lideró la construcción de tres herramientas basadas en GenIA, diseñadas para acelerar la clasificación, el análisis estratégico y la generación de respuestas a las PQR.

Gracias a la precisión de estos modelos, la solución de generación de respuestas se posicionó en el Top 4 entre 5.006 aplicaciones de GenIA a nivel global, destacándose por su alto volumen de interacción y efectividad, según el tablero de control de Global AI.

Este avance tecnológico impulsó de manera significativa la productividad de la línea, al reducir el tiempo de análisis y generación de respuesta de 46 a 12 minutos por PQR. Esta optimización del flujo de trabajo permitió una gestión más ágil y oportuna de los requerimientos, maximizó la capacidad de procesamiento del equipo humano y garantizó estándares superiores en la calidad de la atención, fortaleciendo la respuesta institucional frente a los clientes.

4.3.6.3. PQR

Se lideró la implementación del formulario digital en la página web para la radicación de PQR, una iniciativa estratégica orientada a estandarizar el proceso de atención y fomentar la autogestión de los usuarios.

Esta transición hacia canales digitales optimizó la resolución interna de requerimientos y permitió reducir en 12% la recepción de quejas ante la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) en el segundo semestre de 2025 frente al primero. Al canalizar las solicitudes a través de herramientas propias, el Banco garantizó respuestas más ágiles y directas, evitando el escalamiento innecesario a instancias externas y mejorando la eficiencia en la gestión de casos.

Adicionalmente, se integraron códigos QR en la red de televisores de las oficinas físicas, direccionando a los clientes de forma inmediata al formulario web. Esta estrategia de digitalización en el punto físico transformó la dinámica de atención en las sucursales y permitió

reducir en 30% el promedio de PQR recibidas por la red de oficinas al cierre del cuarto trimestre de 2025, en comparación con el primero.

Este hito liberó capacidad operativa del personal para enfocarse en actividades comerciales de mayor valor y modernizó la experiencia del cliente al ofrecer una alternativa de radicación inmediata, sencilla y sin desplazamientos físicos.

4.3.6.4. FastTrack Global Markets

Se implementó el modelo de Atención Prioritaria para clientes CIB y empresas en operaciones de Comercio Exterior, mediante el diseño y ejecución de un circuito especializado denominado Fast Track. Este flujo operativo se desarrolló para garantizar una gestión preferencial de las operaciones canalizadas a través de Global Markets, optimizando la coordinación entre las áreas de producto y ejecución y asegurando respuestas ágiles ante necesidades corporativas de alta complejidad.

Como resultado, se procesaron exitosamente 3.746 operaciones en tiempos inferiores a 45 minutos, superando los estándares de oportunidad del mercado. Este hito representó una mejora sustancial en la productividad operativa del segmento, al permitir la gestión de un alto volumen de transacciones críticas con elevada eficiencia.

Al reducir los tiempos de espera para clientes estratégicos, el Banco fortaleció su competitividad en el sector de comercio exterior y garantizó la continuidad operativa, impactando directamente la satisfacción y fidelización de la banca corporativa.

4.3.6.5. Factoring

Se lideró la implementación operativa del programa de Confirming para el cliente estratégico D1 y la puesta en marcha del modelo de Agro-factoring, iniciativas orientadas a diversificar la oferta de valor y escalar la penetración del Banco en sectores clave de la economía. Estos esquemas de financiación ampliaron los niveles de desembolso mediante una gestión automatizada y eficiente de cuentas por cobrar, fortaleciendo el ecosistema de pagos de los clientes corporativos y sus proveedores.

Como resultado, se procesaron más de mil facturas durante los primeros dos meses de operación, marcando un hito en la dinámica de colocación del producto. Este avance no solo incrementó la productividad de la línea de Factoring, sino que optimizó el uso de la plataforma operativa para gestionar altos volúmenes transaccionales con precisión.

Al facilitar el acceso a liquidez inmediata para los proveedores, la Organización consolidó su liderazgo en la cadena de suministro y mejoró los indicadores de crecimiento y participación de mercado en productos de financiación de capital de trabajo.

4.3.6.6. ATL

En el marco de la transformación digital de los mecanismos de liquidez, y con el acompañamiento de los equipos técnicos y de negocio, se habilitó y ejecutó la primera venta masiva de cartera 100% digital en la historia del Banco, fundamentada en el endoso electrónico de pagarés en custodia de Deceval. Este hito eliminó la dependencia de procesos

físicos y manuales y creó un instrumento de fondeo ágil que optimiza la estructura del balance institucional.

El modelo se consolidó con una operación inicial por COP 114 mil millones, que implicó el procesamiento automatizado de 18.735 pagarés con una eficiencia operativa sin precedentes. Gracias a la robustez y escalabilidad del diseño, el esquema demostró rápida adopción: a la fecha, el 30% del volumen total de ventas de cartera de la Entidad se ejecuta bajo este modelo digital.

Así, la Organización fortaleció la flexibilidad de la línea de negocio para gestionar activos y generar liquidez inmediata en un entorno plenamente desmaterializado.

4.3.6.7. Vehículo

En el marco de la optimización del proceso de crédito, se implementó el incremento del monto autorizado para el cierre operativo de vehículos hasta COP 200 millones, medida orientada a agilizar la respuesta comercial en el punto de venta.

Este ajuste en la política de delegación transformó la dinámica de aprobación, permitiendo que la participación de casos gestionados de manera autónoma por cierre operativo pasara del 29% en 2024 al 67% en 2025. Al trasladar el flujo de decisiones estándar a un modelo más ágil, se logró una mejora de 40 minutos en el tiempo de aprobación, con impacto directo en la productividad de la línea y en la experiencia del cliente.

Esta eficiencia fortaleció la competitividad del Banco en esta línea de negocio y permitió al área de Riesgos optimizar su capacidad analítica al concentrarse en operaciones de mayor perfil, consolidando un proceso de generación de cartera más dinámico y escalable.

4.3.7. Seguridad

La función de Seguridad Corporativa tiene como objetivo habilitar de manera segura la operación del Banco, protegiendo a los clientes, las personas, los activos y la reputación de BBVA Colombia, en un entorno caracterizado por una creciente digitalización, mayor movilidad y aumento en la sofisticación de las amenazas.

La gestión de seguridad se desarrolla bajo un enfoque integral de riesgos, alineado con las directrices del Grupo BBVA y con los requerimientos regulatorios locales e internacionales aplicables.

4.3.7.1. Evolución del perfil de riesgo

Entre 2024 y 2025, el perfil de riesgo del Banco evolucionó en un entorno más complejo, marcado por modelos de trabajo distribuidos y una mayor interacción con terceros. Este contexto amplió estructuralmente la superficie de exposición, especialmente en el acceso a la información.

Para responder a este escenario, se ejecutó el proyecto Wide Access Securitization Program (Wasp), mediante el que se fortalecieron de forma significativa los controles de acceso a la información. El programa garantiza que el acceso a la información del Banco se realice

exclusivamente desde dispositivos gestionados y controlados por la Organización. Asimismo, todos los accesos cuentan con autenticación robusta mediante segundo factor (MFA).

Como resultado, la Entidad redujo de manera tangible su exposición al riesgo, fortaleció su postura de seguridad y quedó mejor preparada para operar en un entorno digital y altamente dinámico.

4.3.7.2. Eventos materiales y riesgo residual

Durante 2025, los eventos materiales de seguridad fueron de baja magnitud. Los controles implementados demostraron su efectividad frente a ciberamenazas y, en el ámbito de la seguridad física, se registraron incidentes con niveles de pérdida inferiores a los observados en años anteriores.

El riesgo residual aceptado por el negocio se concentra principalmente en:

- Operación con personal temporal en oficinas, caracterizado por alta rotación y no vinculación directa.
- Gestión de vulnerabilidades en el entorno tecnológico, que continúa siendo un foco prioritario de mejora.

Ambos riesgos son conocidos, se encuentran gestionados y cuentan con planes de fortalecimiento en curso.

4.3.7.3. Alineación con el Grupo y marco regulatorio

Durante 2025, Seguridad Corporativa avanzó en la adopción de nuevas directrices del Grupo derivadas del programa Resilience 1.0, orientado al cumplimiento de la regulación europea DORA.

La Entidad se encuentra alineada con el Grupo y cuenta con planes de cierre definidos. Las principales brechas identificadas se concentran en:

- Gestión de vulnerabilidades.
- Gestión de terceras partes, reconocida como uno de los principales riesgos de ciberseguridad a nivel global.

Frente a la regulación local de la Superintendencia Financiera, una evaluación externa confirmó el cumplimiento satisfactorio de los requisitos establecidos en la Circular 007 de 2018 sobre “Requerimientos mínimos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad”. La evaluación abarcó los dominios de prevención, protección y detección, respuesta y comunicación, recuperación y aprendizaje. Como resultado, se obtuvo un cumplimiento general positivo tanto de la normativa como de las políticas y procedimientos internos aplicables.

Los procesos de auditoría interna y externa realizados en 2025 fueron exhaustivos. Los hallazgos identificados se gestionaron oportunamente y no se proyectan desviaciones materiales para 2026.

4.3.7.4. Avances relevantes en 2025

Durante el periodo, se consolidaron avances estructurales en materia de seguridad, entre los que se destacan:

- Proyecto WASP, que fortaleció el control de accesos y redujo la exposición al riesgo. El año cerró con niveles superiores al 90% en usuarios internos y superiores al 70% en externos.
- Proyecto Thanos 2.0, mediante la creación de un Security Operations Center (SOC) conjunto entre Colombia y Perú, alineado operativamente con el SOC Global en España.
- Resilience 1.0 (Fase 1), con avances en la alineación regulatoria frente a DORA.
- Transformación de la seguridad física, con mayor cercanía a la red de oficinas y fortalecimiento de las capacidades del personal.
- Eficiencias financieras en el costo de la operación de seguridad, con eficiencias cercanas a COP 4 mil millones frente al gasto de 2024.
- Transformación del equipo gerencial de Corporate Security, fortaleciendo liderazgo, gobierno y disciplina operativa, así como la implementación completa del modelo de seguridad embebida definido desde el Holding.

4.3.7.5. Prioridades estratégicas y foco futuro (2026)

Seguridad Corporativa continuará enfocada en:

- Apoyar la estrategia de transformación del equipo de Ingeniería, alineada con los focos estratégicos del Banco en Colombia.
- Desplegar y consolidar las estrategias globales de seguridad del Grupo.
- Realizar una revisión integral del marco normativo, anticipando requerimientos regulatorios.
- Cerrar brechas relevantes en gestión de vulnerabilidades y gestión de terceros.
- Potenciar los canales digitales y remotos, habilitando el crecimiento del negocio de forma segura.
- Consolidar una seguridad efectiva basada en la comprensión de los riesgos y en una disciplina operativa consistente en toda la Organización.

En síntesis, la Entidad cuenta actualmente con una postura de seguridad robusta, en evolución y alineada con el Grupo. Una vez consolidadas las iniciativas en curso y con el compromiso transversal de las áreas de Ingeniería, la Organización se posicionará en un nivel avanzado y de referencia en la región, fortaleciendo la resiliencia operativa y la confianza de clientes, reguladores y accionistas.

4.3.7.6. Financial Crime Prevention

En 2025, el Grupo BBVA **continuó consolidando** el área de *Financial Crime Prevention* (FCP), cuyo objetivo es proteger a los clientes frente al fraude externo en los canales transaccionales y monitorear actividades sospechosas de lavado de activos, salvaguardando la reputación de la Entidad.

Los principales hitos y resultados de 2025 fueron los siguientes:

Resultados de impacto y experiencia del cliente

La optimización de los modelos de prevención arrojó resultados contundentes:

- **Eficiencia:** se logró una reducción del 43% en el número de clientes afectados por fraude frente al año anterior.
- **Menor fricción:** se disminuyeron en un 89% los bloqueos preventivos, evidenciando mayor precisión en la detección sin afectar la operatividad de los usuarios.
- **Satisfacción:** gracias a un esquema de seguridad con menor fricción, el Banco alcanzó un posicionamiento destacado en el NPS de Clientes y No Clientes.

Nuevas capacidades y herramientas

- **Autenticación OOB (Out-of-Band):** en 2025, se implementó en oficinas la validación a través de la App para clientes digitales. Este método es **5 veces más ágil que la biometría dactilar** y cuenta con mayores estándares de seguridad.
- **Tarjetas:** se desplegaron nuevas capacidades de prevención en tiempo real, combinando desarrollos internos con la colaboración de franquicias (**Visa y Mastercard**).

Prevención de lavado de activos

En 2025, se llevó a cabo una redefinición integral de todos los escenarios de monitoreo. Esta iniciativa tuvo como objetivo detectar nuevas prácticas y tipologías de lavado, robusteciendo el modelo existente para asegurar una cobertura más amplia frente a riesgos emergentes.

Cultura de seguridad (awareness)

La estrategia se fortaleció en canales convencionales y no convencionales. Como reconocimiento, la Entidad obtuvo el certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia (**SFC**) por las campañas de educación y prevención dirigidas a clientes.

Visión a futuro y entorno

El objetivo para 2026 es mantener el enfoque en proyectos que incorporen nuevos controles de seguridad, preservando una perspectiva empática que minimice la fricción.

Finalmente, se consolidó la cooperación sectorial. El Banco participó activamente en iniciativas de la industria, como la liderada por Asobancaria, para combatir el fraude en Colombia de la mano de todo el ecosistema, compartiendo modus operandi y ejecutando acciones colectivas junto con autoridades y procesadores.

4.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

4.4.1. Contribución a la comunidad

En 2025, BBVA Colombia, a través de su Estrategia de Responsabilidad Social e Inversión en la Comunidad, benefició a más de 154 mil personas, principalmente pertenecientes a comunidades vulnerables del país, mediante programas e iniciativas sociales, con una inversión superior a COP 3.381 millones.

Estas acciones se centraron en educación, reducción de desigualdades sociales y sostenibilidad, con el propósito de aportar al crecimiento inclusivo e impulsar el desarrollo económico y social del país.

4.4.1.1. Educación: la puerta de las oportunidades

BBVA-12 Número de personas beneficiadas por programas de apoyo a la educación

BBVA Colombia entiende la educación como motor de crecimiento social, puerta de oportunidades y una de las fuerzas más relevantes para reducir las desigualdades en la sociedad.

En 2025, el Banco benefició a cerca de 81 mil personas mediante programas de apoyo y fortalecimiento a la educación básica, media, superior y educación continuada, con una inversión superior a COP 2.497 millones, equivalente al 73% del presupuesto de Inversión en la Comunidad.

4.4.1.1.1. Programas de becas de educación superior

En 2025, BBVA apoyó a más de 200 jóvenes de 28 departamentos del país para que cursaran estudios universitarios mediante programas de becas, con una inversión anual de COP 1.952 millones:

- **Transformando realidades:** beca otorgada en alianza con Bancamía, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA, mediante la que más de 130 jóvenes hijos de microempresarios de Bancamía cursan estudios de educación superior. En 2025, tres estudiantes se graduaron gracias al programa y se otorgaron 5 nuevas becas para que, a partir de 2026, nuevos beneficiarios inicien sus estudios.
- En colaboración con la W Radio, la Entidad apoyó en 2025 a 18 jóvenes mediante la iniciativa Pa'lante Colombia, que otorga becas de rescate y sostenimiento por un semestre a estudiantes de pregrado en riesgo de deserción por razones económicas. Los beneficiarios pertenecen a las universidades EAFIT, ICESI, Universidad Tecnológica de Bolívar, Universidad EIA (Escuela de Ingeniería de Antioquia), Universidad Autónoma de Bucaramanga y Universidad de Los Andes.
- 8 jóvenes líderes afrodescendientes del Pacífico se graduaron de la Universidad ICESI gracias al apoyo del Banco, la universidad y la Corporación Manos Visibles, a través del Fondo de Juventud y Construcción de Paz. En el segundo semestre se lanzó la convocatoria del Tercer Fondo, que permitirá a 10 jóvenes de la región cursar estudios en carreras afines al sector financiero. A la convocatoria se presentaron 124 jóvenes de 23 municipios del Pacífico. Los seleccionados, provenientes de Cali y Buenaventura (Valle del Cauca), El Tambo (Cauca), Tumaco (Nariño) y Betulia (sur de Antioquia), iniciarán sus estudios en 2026.
- Se continuó apoyando mediante becas a 5 mujeres afrodescendientes que cursan licenciaturas en la Universidad ICESI a través del programa “Maestras Afro.”
- Gracias a la donación realizada a la Corporación Gustavo Matamoros, se brindó apoyo para estudios universitarios a 47 miembros de las Fuerzas Militares heridos o familiares de soldados fallecidos en ejercicio de sus funciones.

Conectados por la educación

Mediante una alianza estratégica con Claro por Colombia y Fundalectura, BBVA impulsa la educación en el país a través de este programa. Entre 2022 y 2024, **315 escuelas en 29**

departamentos se beneficiaron con acceso a internet gratuito, tablets precargadas con bibliotecas digitales y formación a docentes en habilidades STEAM.

En 2025, el programa se focalizó en consolidar el trabajo con las escuelas participantes mediante la creación de una red académica. En este espacio, más de 600 docentes participaron activamente, recibiendo contenidos, herramientas pedagógicas, retos STEAM, foros, webinars e intercambio de experiencias, con el propósito de fortalecer y enriquecer su labor. De los 128 contenidos compartidos, el 88% fue consultado. Además, se promovió la divulgación de experiencias pedagógicas significativas y se reconoció a 3 docentes cuyas iniciativas demostraron un impacto sobresaliente en la comunidad educativa.

Finalmente, se realizó una medición sobre el uso de los dispositivos tecnológicos donados en años anteriores. Los resultados evidenciaron que el 95% de las tablets donadas continúan en funcionamiento y son utilizadas por los docentes en el aula para investigación, lectura y desarrollo de proyectos interdisciplinarios, entre otros fines educativos.

Kits escolares

En 2025, BBVA realizó la entrega de más de 12 mil kits escolares a niños y niñas de 31 departamentos de Colombia. Esta iniciativa, que comenzó en 2008, ha beneficiado a estudiantes de todo el país y ha alcanzado cerca de 480 mil kits escolares entregados a la fecha.

El programa forma parte del compromiso de la Entidad con el acceso a la educación, al proporcionar recursos esenciales que apoyan la permanencia en el sistema educativo y contribuyen a aliviar la carga financiera de las familias.

Educación dirigida a miembros de las Fuerzas Militares

Desde 2014, BBVA mantiene un convenio con la Corporación Gustavo Matamoros, mediante el que el Banco destina el 0,6% de las compras realizadas con la Tarjeta Héroes para respaldar programas sociales enfocados en el bienestar y la rehabilitación de miembros de la Fuerza Pública.

Durante 2025, gracias a los recursos otorgados por la Entidad a la Corporación, se desarrollaron tres programas educativos que beneficiaron a más de 735 personas:

- **Héroe Bachiller:** programa que ofrece la oportunidad de culminar estudios de primaria y bachillerato a beneficiarios de la Corporación Matamoros. En 2025, se beneficiaron 468 personas a nivel nacional, de las cuales 349 se graduaron como bachilleres.
- **Becas de educación superior:** apoyo a la formación profesional de 47 personas en diferentes universidades del país. En 2025, 5 beneficiarios se graduaron.
- **Héroe Tech:** diplomado en Marketing y Negocios Digitales, orientado a preparar a personal uniformado activo y retirado de la Fuerza Pública en competencias y habilidades digitales para fortalecer su perfil laboral o desarrollar sus ideas de negocio. Durante el año se realizaron 5 cohortes del diplomado, con una duración de 90 horas, en alianza con las universidades Militar Nueva Granada y Sergio Arboleda, graduando a un total de 220 personas.

4.4.1.1.2. Educación financiera

BBVA Colombia reconoce el potencial de la educación financiera como un elemento clave para mejorar la salud financiera de las personas y contribuir a la transición hacia una economía más sostenible y justa. Por ello, dentro de su estrategia de Responsabilidad Social, la educación financiera constituye una prioridad.

En 2025, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- **Capacitación en educación financiera:** a través del programa de Voluntariado Corporativo, colaboradores del Banco se formaron para impartir capacitaciones orientadas a replicar conocimientos sobre ahorro, gestión de deudas, flujo de caja, uso adecuado de tarjetas de crédito, finanzas en los diferentes momentos de la vida, inversión y ciberseguridad, entre otros temas, dirigidas a empleados y estudiantes de distintas organizaciones.

Mediante esta iniciativa se capacitaron más de 4 mil personas, incluyendo estudiantes de colegios y universidades, empleados de clientes y aliados, funcionarios de organizaciones públicas y privadas, miembros de las Fuerzas Militares y otras comunidades en más de 10 ciudades del país.

- **Difusión de contenidos de salud financiera:** de manera continua y a través del portal web, redes sociales y otros medios de comunicación, el Banco generó contenidos de salud financiera mediante notas de prensa, videos y publicaciones digitales. Algunas de las principales iniciativas y resultados alcanzados en 2025 fueron:
 - En el portal web institucional BBVA.com se publicaron 14 notas sobre salud financiera, abordando temas como recomendaciones para afrontar la cuota de enero, elaboración de presupuestos para el pago de impuestos, manejo de créditos y extractos bancarios, declaración de renta, bienestar financiero para microempresas, cuentas digitales y centrales de riesgo, entre otros. Estas publicaciones fueron consultadas por más de 45 mil personas.
 - BBVA Colombia fue la segunda institución financiera más citada por los medios de comunicación del país en temas de salud y bienestar financiero, con más de 240 publicaciones y un crecimiento del 30% frente a 2024.

4.4.1.1.3. Programa de Voluntariado Corporativo

BBVA - 11 Número de voluntarios BBVA

En el marco del programa de Voluntariado Corporativo “Conectados con nuestro propósito”, orientado a involucrar a los colaboradores para contribuir con su tiempo, conocimiento y esfuerzo en la mejora de las condiciones de vida de personas en situación de vulnerabilidad, en Colombia durante 2025 las acciones se centraron en 2 ejes principales: educación y apoyo humanitario.

Se registraron 887 participaciones de funcionarios y sus familias, de las cuales 588 correspondieron a voluntarios únicos, colaboradores de BBVA Colombia. En total, se dedicaron más de 5.469 horas a actividades de voluntariado.

Voluntarios por la educación

En línea con el eje estratégico de inversión social, en 2025 el Banco realizó 26 jornadas de voluntariado orientadas a apoyar y fortalecer procesos educativos en instituciones de distintas regiones del país, a través de las siguientes actividades:

- Talleres de formación en liderazgo, educación financiera, habilidades digitales, sostenibilidad y habilidades para la vida laboral
- Construcción de huertas escolares
- Dotación y embellecimiento de aulas de sistemas, bibliotecas y espacios comunes en colegios públicos de 8 ciudades del país

Voluntariado social y humanitario

Conscientes de los retos del país en materia de igualdad de oportunidades y necesidades humanitarias, voluntarios de BBVA, en alianza con el Banco de Alimentos de Bogotá, participaron en jornadas de empaque y entrega de mercados dirigidas a población vulnerable.

Adicionalmente, se realizaron jornadas de donación de sangre con la participación de 138 voluntarios donantes, lo que permitió beneficiar a más de 400 personas.

Apoyo humanitario

Durante 2025, la Entidad realizó un esfuerzo significativo para brindar apoyo en situaciones de emergencia climática y social en distintas regiones del país, en alianza con el Banco de Alimentos de Bogotá y sus aliados territoriales. Con una inversión superior a COP 780 millones, correspondientes a donaciones del Banco y aportes de clientes, se entregaron 13.775 ayudas humanitarias, entre mercados y kits de aseo, beneficiando a 55.100 personas.

Gracias a esta iniciativa, se apoyaron comunidades de 14 departamentos y 37 municipios, afectadas principalmente por desastres naturales derivados de fuertes lluvias, con especial foco en Chocó y Catatumbo.

Fundación Microfinanzas BBVA

FS-13 Fundación Microfinanzas

Como muestra de su compromiso con la inclusión financiera, en 2007 BBVA creó la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA), entidad sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo sostenible de emprendedores en situación de vulnerabilidad con pequeños negocios. A través de la metodología de Finanzas Productivas, busca impulsar el progreso de estas personas en 5 países de América Latina, ofreciendo atención personalizada en sus hogares-empresa, una amplia gama de productos y servicios financieros, así como formación y asesoría para la gestión de sus emprendimientos.

Anualmente, la Fundación publica su Informe de Impacto, que resume los resultados y la aportación social y económica a la vida de los emprendedores atendidos por sus entidades. Este informe sirve como referencia para mejorar el servicio y el acompañamiento prestado. El sistema de medición de impacto social ha sido destacado por las Naciones Unidas y se ha consolidado como un referente mundial.

Además, la FMBBVA fue la primera entidad del sector privado en utilizar el Índice de Pobreza Multidimensional de Oxford para medir las carencias de sus clientes, identificar las privaciones

que enfrentan los emprendedores en situación de vulnerabilidad y diseñar propuestas de valor orientadas a mejorar sus condiciones de vida.

En 2025, la Fundación continuó su labor con más de 6 millones de emprendedores atendidos por sus instituciones de microfinanzas, de los cuales el 63% fueron mujeres, contribuyendo de manera directa a la reducción de la desigualdad de género y reforzando su esfuerzo por llegar a las zonas geográficas más apartadas y necesitadas.

Desde su constitución, las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA han desembolsado en América Latina un volumen agregado superior a USD 22 mil millones (2007-2025) a personas con recursos limitados para el desarrollo de sus actividades productivas, consolidándose como la mayor iniciativa filantrópica privada en la región.

En Colombia, la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través del Banco de las Microfinanzas Bancamía, cuya misión es mejorar la calidad de vida de familias de bajos ingresos en zonas urbanas y rurales con dificultades de acceso a la banca formal. Bancamía ofrece productos y servicios financieros y no financieros adaptados a sus necesidades, entre ellos microcréditos para actividades productivas, cuentas de ahorro, CDTs, seguros (operados por terceros), giros internacionales, canales como Banca Móvil y programas de educación financiera.

Al cierre de diciembre de 2025, Bancamía atendió a más de 1,66 millones de personas. De quienes cuentan con crédito, el 57% son mujeres, el 39% residen en zonas rurales, el 33% tienen educación primaria como máximo nivel educativo y el 72% se encuentran en situación de vulnerabilidad por nivel de ingresos.

Un año más, S.M. la Reina de España reafirmó su compromiso con la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) mediante su participación en dos hitos clave. En enero, durante el acto “Semillas para un futuro sostenible.”, conoció cómo emprendedores vinculados a la Fundación, en este caso productores de cacao, contribuyen a reducir la pobreza, generar empleo e incrementar ingresos para personas en situación de vulnerabilidad. Posteriormente, en noviembre, el acto “Datos que mejoran vidas.” Destacó el papel de las 5 entidades de la Fundación en la recopilación y uso de datos para mejorar la salud, la sostenibilidad y apoyar el progreso de quienes más lo necesitan. En ambos eventos participaron microempresarios colombianos atendidos por Bancamía, quienes compartieron historias de ejemplo, progreso y valor.

Asimismo, la Reina recibió nuevamente a 10 hijos de emprendedores atendidos por las entidades de la FMBBVA en Colombia y Perú, ganadores de una beca universitaria. Esta oportunidad les permite, en la mayoría de los casos, convertirse en la primera generación universitaria de sus familias.

Labor conjunta BBVA Colombia y Bancamía

Durante 2025, ambas entidades trabajaron de manera articulada para contribuir a la educación y protección de comunidades vulnerables del país, destacando las siguientes iniciativas:

- Por sexto año consecutivo, el Banco y Bancamía entregaron la Beca Transformando Realidades a 5 jóvenes hijos de microempresarios vulnerables atendidos por Bancamía, provenientes de Huila, Arauca, Nariño, Sucre y Bogotá. A la fecha, 156 jóvenes colombianos de bajos recursos han recibido esta beca. En 2025 se postularon más de 900 emprendedores y sus hijos de los 32 departamentos del país; de ellos, el

60% fueron mujeres emprendedoras (el 81% cabeza de familia), el 70% se encontraban en condición de vulnerabilidad económica, el 40% residían en zonas rurales y el 30% tenían educación primaria como máximo nivel educativo.

- BBVA Seguros y Bancamía lanzaron ‘Ser mamá protegida’, un microseguro orientado a respaldar a futuras madres microempresarias. El producto busca que, durante su licencia de maternidad, no deban preocuparse por el pago de su microcrédito con Bancamía o, en caso de haber cancelado el préstamo, reciban un apoyo económico consignado en su cuenta. La póliza incluye indemnización por incapacidad, renta diaria por hospitalización, telemedicina con especialistas, orientación médica telefónica y acompañamiento prenatal, entre otras asistencias*.
- Bancamía, en alianza con la compañía global de pagos digitales Visa, lanzó una nueva Tarjeta Débito, la primera en el país diseñada con beneficios específicos para microempresarios. Este producto, que contó con el Banco como intermediario ante la franquicia, fortalece el ecosistema integral de pagos que Bancamía viene consolidando para promover la inclusión financiera y digital, así como el crecimiento y la productividad de los emprendedores.
- BBVA Colombia y Bancamía continúan complementando sus redes para permitir el uso compartido de cajeros electrónicos y oficinas, lo que facilita a los clientes de ambas entidades y a los microempresarios movilizar sus recursos en el 100% de los departamentos del país.

*Aplican coberturas y exclusiones, de acuerdo con las condiciones generales y el clausulado del seguro ‘Ser mamá protegida’.

Cooperación internacional, membresías y reconocimientos

La FMBBVA y Bancamía están adheridas a diversos compromisos internacionales y convenios de cooperación relacionados con el impacto social y el desarrollo sostenible. Asimismo, han recibido reconocimientos relevantes, entre los que destacan:

- En 2016, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) concedió a la FMBBVA el estatus consultivo, como reconocimiento a su labor en microfinanzas para el desarrollo. En este marco, la Fundación participa en encuentros de la ONU para formular recomendaciones que contribuyan al desarrollo sostenible.
- La FMBBVA es miembro de la Red de Fundaciones para el Desarrollo de la OCDE (NetFWD), que reúne a organizaciones filantrópicas líderes y las conecta con autoridades y expertos a nivel global.
- En 2023, la Fundación Microfinanzas BBVA fue designada Organización Observadora en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP28), estatus que le permite intervenir como observadora en las sesiones de la Conferencia de las Partes.
- La Fundación, junto con sus entidades Bancamía en Colombia y Financiera Confianza en Perú, se unió como miembro fundador a la Red Financiera para la Amazonía, impulsada por la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo Banco Mundial, y BID Invest, miembro del Grupo Banco Interamericano de Desarrollo.

- En 2024, la Fundación Microfinanzas BBVA se convirtió en socio estratégico de CGAP, asociación mundial integrada por más de treinta organizaciones líderes en desarrollo que trabajan por la inclusión financiera. Entre sus miembros se encuentran el Banco Mundial, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la Comisión Europea y agencias de cooperación de distintos países.
- La FMBBVA y la Oficina Regional de ONU Mujeres para las Américas y el Caribe firmaron un Memorándum de Entendimiento (MoU) que renovó su alianza estratégica para fortalecer la autonomía económica y la inclusión financiera y digital de mujeres en situación de pobreza o vulnerabilidad en la región.
- La Fundación se unió a la iniciativa Women Entrepreneurs Finance Code (WE Finance Code), coordinada por We-Fi, alianza global con sede en el Banco Mundial que busca impulsar la financiación de empresas lideradas por mujeres o de su propiedad.
- La FMBBVA y el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) renovaron por 4 años, prorrogables, su acuerdo de cooperación técnica para desarrollar iniciativas orientadas al desarrollo sostenible de las poblaciones rurales de las Américas.
- La Fundación fue reconocida en la categoría “Mayores” en la primera edición de los Premios Sociales de la Fundación de la Asociación Española de Banca (AEB), que distinguen proyectos y organizaciones que contribuyen a formar una sociedad más preparada para gestionar sus finanzas personales y afrontar los retos económicos del futuro, con especial atención a mayores, jóvenes y personas con discapacidad.

Logros en 2025

- Bancamía ganó el Premio Fintech Américas a los “Innovadores Financieros” 2026, obteniendo el Premio Plata en la categoría “Transformación Digital” por su iniciativa Ecosistema Digital para la Inclusión.
- Bancóldex entregó a Bancamía, durante el evento “Juntos Somos Más 2025”, un galardón en la categoría “Gran aliado para los microempresarios en las regiones”.
- Bancamía fue galardonada en la edición 59 de la Convención Bancaria con el Premio Florángela Gómez, otorgado por Asobancaria, en la categoría Transformación Digital.
- En la ceremonia de entrega de los Reconocimientos Finagro 2025, Bancamía recibió dos galardones en las categorías Liderazgo en Inclusión Financiera y Democratización del Crédito.
- Bancamía recibió de la Superintendencia Financiera de Colombia dos Sellos de Educación Financiera, en la categoría “Iniciativa Finanzas Sostenibles” por la estrategia “El latido que nos sostiene”, y en la categoría “Iniciativa Territorio” por su programa “Creciendo Juntos”.
- En los reconocimientos del Índice de Inversión Social y Ambiental Privada de Colombia 2025, Bancamía fue una de las empresas destacadas en la variable Alineación.

En 2026, la Fundación Microfinanzas BBVA continuará trabajando para contribuir a un crecimiento inclusivo y sostenible. Seguirá profundizando en su escala y alcance mediante una propuesta de valor ampliada para el progreso de los emprendedores en situación de vulnerabilidad, apalancada en la digitalización y en la medición de impacto como herramientas para el desarrollo.

5. Gobernanza

5.1. GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

5.1.1. Estructura de la propiedad del banco

Al 31 de diciembre de 2025, BBVA Colombia tenía un capital de COP 645 mil millones dividido en 103.365.384.615 acciones, de las cuales 85.576.658.507 están en reserva y 17.788.726.108 en circulación. De las acciones en circulación, 17.308.966.108 son ordinarias y 479.760.000 son acciones con dividendo preferencial. A la misma fecha el Banco registró 65.060 accionistas.

BBVA Colombia tiene registrada una situación de control respecto de sus filiales BBVA Asset Management S.A. Sociedad Fiduciaria y BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa.

5.1.1.1. Identificación accionistas con participaciones significativas

Tabla 75. Composición accionaria y distribución del capital social de BBVA Colombia
Cifras expresadas en número y porcentaje

Composición accionaria BBVA Colombia			
Nombre	Nro. de acciones ordinarias	Nro. de acciones con dividendo preferencial	Porcentaje de participación
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A	13.522.601.422	196.857.652	77.13%
BBV América S.L.	3.154.061.835	256.150.000	19.17%
Otros	632.302.851	26.752.348	3.70%
Total	17.308.966.108	479.760.000	100%

Tabla 76. Distribución de capital social
Cifras expresadas en COP millones y porcentaje

Distribución del capital social			
Tipo de acciones	Nro. de acciones	Nro. de accionistas	Porcentaje de participación
Acciones ordinarias	17.308.866.108	64.830	97.30%
Acciones con dividendo preferencial	479.760.000	230	2.70%
Total	17.788.726.108	65.060	100%

Tabla 77. Composición accionaria BBA Colombia
Cifras expresadas en porcentaje

Composición accionaria BBVA Colombia	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A	77.13%
BBV América S.L.	19.17%
Otros	3.70%
Total	100%

Tabla 78. Composición accionaria BBVA
Cifras expresadas en porcentaje

Composición accionaria BBVA asset management	
BBVA Colombia	94.51%
BBVA Seguros Colombia S.A	2.74%
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A	2.74%
Otros	0.01%
Total	100%

Tabla 79. Composición accionaria BBVA valores S.A.
Cifras expresadas en porcentaje

Composición accionaria BBVA Valores s.a.	
BBVA Colombia	94.44%
BBVA Seguros Colombia S.A.	2.77%
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	2.77%
Otros	0.02%
Total	100%

Información de las acciones cuyos propietarios son miembros de la Junta Directiva:

Los miembros de la Junta Directiva no son titulares de acciones de BBVA Colombia.

Relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de las participaciones significativas y BBVA Colombia: Los principales accionistas de BBVA Colombia son Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y BBV América, SL. El detalle de las relaciones comerciales y/o contractuales de estos accionistas con el BBVA Colombia se presentan en los estados financieros, apartado "Transacciones con partes relacionadas".

Negociación de acciones de propiedad de los miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia: En 2025 no se presentaron negociaciones de acciones emitidas por BBVA Colombia con miembros de la Junta Directiva ni la Alta Gerencia.

Síntesis Acuerdos de Accionistas vigentes al corte del periodo reportado: BBVA Colombia no celebró acuerdos de accionistas durante el periodo reportado.

Acciones propias en poder de BBVA Colombia: El Banco no tiene acciones propias.

5.1.1.2. Estructura de la administración de la sociedad

GRI 2-9

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Colombia (en adelante, también, el “Sistema”) sigue las recomendaciones y tendencias internacionales y corporativas. Sus principios y prácticas están en diferentes instrumentos que orientan la estructura y funciones de los órganos sociales, como los Estatutos Sociales, el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas, el Reglamento de la Junta Directiva y los reglamentos de los Comités de Apoyo a la Junta.

Adicionalmente, el sistema se encuentra integrado por las normas internas de conducta dispuestas en el Código de Conducta del Grupo BBVA, el Código de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores y el Código de Conducta para la Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, que contienen los postulados que rigen las actuaciones de sus directivos, miembros de la Junta Directiva, administradores y empleados.

El Sistema se comprende como un proceso dinámico en continua revisión, con un enfoque de mejora y adaptabilidad a las nuevas realidades del Banco y sus filiales, tomando como referente la normativa y recomendaciones de mejores prácticas de gobierno corporativo.

5.1.1.2.1. Estructura organizacional

La composición de la Junta Directiva es un elemento clave del Sistema de Gobierno Corporativo. De acuerdo con la Política de Selección, Nombramiento y Sucesión de la Junta, en su composición debe existir un equilibrio adecuado entre el origen de sus miembros (en adelante, también, los “Miembros de la Junta Directiva” o “Directores”), siendo los de origen patrimonial e independiente mayoría respecto de los ejecutivos. En 2025, la Junta Directiva estuvo conformada hasta marzo por 9 Directores: 5 de origen independiente, 3 patrimoniales y 1 ejecutivo; a partir de abril y según lo aprobado por la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria, la Junta Directiva se conformó por 7 Directores: 3 de origen independiente, 3 patrimoniales y 1 ejecutivo. La Junta Directiva cuenta con los siguientes comités de apoyo: de Auditoría, Integral de Riesgos, de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social, y de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones.



5.1.1.2.2. Cambios en la Junta Directiva

En la reunión ordinaria del 26 de marzo de 2025, la Asamblea General de Accionistas aprobó la reforma parcial de los Estatutos Sociales y decidió reducir la Junta Directiva de 9 a 7 miembros, tras la renuncia de dos integrantes. La Junta Directiva estuvo compuesta por 3 miembros independientes (43%), 3 patrimoniales (43%), y 1 integrante ejecutivo (14%). Los 3 miembros independientes fueron mujeres.

Composición de la Junta Directiva 2025

Tabla 80. Composición de la Junta Directiva 2025

Director	Origen	Cargo	Primera elección	Última reelección	Pertenencia a otras Juntas Directivas
Gloria Amparo Alonso Másmela	Independiente	Presidente de la Junta Directiva	18/10/2024	26/03/2025	N/A
Xavier Queralt Blanch	Patrimonial	Primer Vicepresidente de la Junta Directiva	30/05/2018	26/03/2025	N/A
Camila Escobar Corredor	Independiente	Segunda Vicepresidente de la Junta Directiva	26/03/2021	26/03/2025	Farmatodo, CCI (Corporación Colombiana Internacional), Andi, Yellowstone, WIC (Women in Connection) y “High Level Expert Group 2022” en cambio climático de las Naciones Unidas.
Cristina Vélez Valencia	Independiente	Miembro de la Junta Directiva	22/03/2024	26/03/2025	Pragma S.A., Fundación Poderosas y Fundación Extituto de Política Abierta.
Fernando del Carré González del Rey	Patrimonial	Miembro de la Junta Directiva	18/10/2024	26/03/2025	N/A
José Agustín Antón Burgos	Patrimonial	Miembro de la Junta Directiva	18/10/2024	26/03/2025	N/A
Mario Pardo Bayona	Ejecutivo	Miembro de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo del Banco	28/02/2020	26/03/2025	Cámara de Comercio de España en Colombia y NUAM.

5.1.1.3. Perfiles de los Directores de la Junta Directiva de BBVA Colombia

Gloria Amparo Alonso Másmela

Presidente de la Junta Directiva

Origen Independiente

Economista de la Universidad de los Andes, con maestrías en Economía de la Universidad Nacional de Colombia y Columbia University. Cuenta con estudios especializados en Gobierno Corporativo, Gerencia en Sostenibilidad y Gerencia Empresarial, así como experiencia en el diseño, gestión y evaluación de políticas públicas, planeación estratégica, desarrollo económico sostenible, reformas fiscales y sistemas de regalías. Ha trabajado con organismos multilaterales y en negociaciones internacionales, con un amplio conocimiento en control y transparencia organizacional, su trayectoria incluye liderazgo en transformación organizacional y relacionamiento con gobiernos, sector privado financiero y no financiero, gremios y comunidades.

Xavier Queralt Blanch

Primer Vicepresidente de la Junta Directiva

Origen Patrimonial

Licenciado en Derecho de la Universidad Central de Barcelona, con estudios en el Programa Ejecutivo para la Estrategia del Sector Financiero de la Escuela de Negocios de Londres, y programas de liderazgo avanzado en Axialent e Insead. En BBVA, S.A. España desempeñó cargos de dirección en la Banca Corporativa de España y Portugal; fue Director de Productividad, Organización y Compliance, y Director Territorial de Cataluña. Ocupó los cargos de Consejero Delegado de UNNIM Banc y del Banco Catalunya Caixa. Presidió el Consejo de Administración de las compañías de seguros UNNIM Vida y CX Vida.

Camila Escobar Corredor

Segunda Vicepresidente de la Junta Directiva

Origen Independiente

Ingeniera Industrial de la Universidad de los Andes con maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Harvard. Tiene más de 15 años de experiencia profesional, desempeñándose como Asociada de verano y Analista de Negocios en McKinsey & Company, Asociada en estrategias de gestión de riesgo, Analista de gestión de riesgo en la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Gerente de Mercadeo e Inteligencia de Negocios en Belcorp, y actualmente CEO de Procafecol (Juan Valdez Café). Además, es miembro de las Juntas Directivas de Corferias, Farmatodo y Andi Seccional Cundinamarca y Boyacá.

Cristina Vélez Valencia

Miembro de la Junta Directiva

Origen Independiente

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas e Historia. Ha sido auxiliar de investigación en la Universidad de los Andes y ha ocupado cargos directivos en la Secretaría de Asuntos de la Mujer y en la Secretaría de Integración Social. Se desempeñó como Vicepresidenta de Articulación Público-Privada y como profesora de Historia Empresarial Colombiana para pregrado en el CESA. Actualmente es Decana de la Escuela de Administración de la Universidad Eafit y miembro principal de la Junta Directiva de Pragma S.A., Fundación Poderosas y Fundación Exituto de Política Abierta.

Fernando del Carré González del Rey

Miembro de la Junta Directiva
Origen Patrimonial

Licenciado en Derecho de la Universidad de León, con maestría en Dirección General de Empresas MBA Internacional en la Escuela de Negocios Esden. Se vinculó a BBVA, S.A. España en 1992 como Director de Auditoría en Red y Crédito, ocupando posteriormente el mismo cargo para España y Portugal y América del Sur. También se desempeñó como Director de Auditoría en México para BBVA Bancomer y BBVA España, cargo en el que permaneció hasta 2022.

José Agustín Antón Burgos

Miembro de la Junta Directiva
Origen Patrimonial

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales de Icade, diplomado en Economía Latinoamericana de la Cepal de Naciones Unidas y certificación de Analista Financiero Europeo del Instituto Español de Analistas Financieros. Cuenta con una sólida trayectoria en el sector financiero, liderando equipos en mercados monetarios, derivados, renta fija y tesorería. Su experiencia internacional abarca gestión de mercados de capital y banca mayorista, impulsando iniciativas estratégicas en banca comercial y corporativa. Además, se desempeñó como Country Manager de BBVA en Paraguay y Venezuela hasta 2023.

Mario Pardo Bayona

Miembro de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo del Banco
Origen Ejecutivo

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales del Icade; se incorporó al Grupo BBVA en 2008 tras acumular más de 10 años de experiencia en los principales bancos de inversión del mundo. Desde su llegada a BBVA Colombia ha trabajado en M&A dentro de CIB (Corporate & Investment Banking). Posteriormente, asumió el rol de Director de Estrategia y Transformación para CIB, en 2017 ocupó el cargo de Director de Enterprise Clients en el equipo corporativo de Client Solutions. Desde 2020 es el Presidente Ejecutivo de BBVA Colombia.

5.1.2. Políticas aprobadas por la Junta Directiva

Tabla 81. Políticas aprobadas

Política General de Remuneraciones	Regula las remuneraciones de los empleados y establece las políticas generales, normas, procedimientos o modelos retributivos locales o sectoriales de BBVA Colombia.
Política de resiliencia operativa	Establece las directrices principales para garantizar niveles adecuados de Resiliencia Operativa respetando en todo momento los requerimientos regulatorios. Se entiende por Resiliencia Operativa la capacidad de una entidad para continuar desarrollando sus operaciones críticas ante eventos disruptivos de baja probabilidad y algo impacto. Por tanto, el Banco debe dotarse de esta capacidad e identificar y protegerse de amenazas y potenciales fallos, responder y adaptarse a ellas, y en su caso, recuperarse y aprender de estos eventos disruptivos con el objetivo de minimizar su impacto.
Políticas de vinculación y acceso	Define las directrices y lineamientos a tener en cuenta para el correcto funcionamiento de la vinculación de clientes, en los productos de Cuentas de

a productos BBVA Sucursal Panamá	Ahorro, Cuentas Corrientes y Depósitos a Plazo Fijo de BBVA Sucursal Panamá y así mitigar los riesgos que se puedan tener por desconocimiento del funcionamiento de BBVA Sucursal Panamá y sus productos.
Política Gestión del Riesgo Operacional Sucursal Panamá	Establece los principios, criterios generales y parámetros mínimos que la sucursal debe observar en el diseño, desarrollo y aplicación de su gestión de riesgo operativo, el cual debe incluirla identificación, medición, mitigación, monitoreo y control, e información.
Políticas de gestión de impuestos, información tributaria y política contable y tributaria para BBVA Sucursal Panamá	Define el marco de acción que permita controlar y dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de la Sucursal Panamá, la interpretación y aplicación de conceptos tributarios, atención de procesos y reclamaciones de índole fiscal de acuerdo a la normatividad vigente, el cumplimiento de reportes de información de los entes de control, la generación de certificados tributarios y la adecuada presentación y pago de las declaraciones y liquidaciones tributarias ante la Dirección General de Ingresos (DGI).
Políticas contables y generación de estados financieros – Sucursal Panamá	Define y establece los principios y principales tratamientos de los hechos económicos de BBVA Sucursal Panamá que deben ser registrados en el sistema de contabilidad de acuerdo con lo establecido por el organismo de Control e inclusive por otros organismos gubernamentales que actúen como sujetos activos de impuestos, tributos, contribuciones y tasas. Para establecer conceptos relacionados con la preparación y presentación de los estados financieros de propósito general.
Política General de remuneraciones y beneficios de los colaboradores de la Oficina Panamá	Regula las remuneraciones de los empleados de la sucursal Panamá, estableciendo los principios y directrices para la administración de la retribución fija, variable y beneficios. Deberá ser el marco de referencia para desarrollar cualquier otro modelo retributivo en dicha sucursal.
Política General de transporte de los empleados de la Oficina Panamá	Define y establecer los principios y pautas para los gastos de transporte en los que incurran los empleados de la sucursal Panamá durante los desplazamientos requeridos para el desarrollo de sus funciones operativas y administrativas.

5.1.3. Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

GRI 2-10

BBVA Colombia cuenta con la Política de Selección, Nombramiento y Sucesión de la Junta Directiva, aprobada por la Asamblea General de Accionistas en marzo de 2016, con los principios y criterios que gobiernan el proceso de selección, nombramiento y renovación, y los requisitos legales que deben cumplir los directores. La Política prevé los elementos y objetivos concernientes a la composición de los órganos sociales, incluyendo la diversidad, que se atenderán para garantizar el cumplimiento de sus funciones. La política puede ser consultada en la página web del Banco.

Esta política establece que la Junta Directiva debe estar conformada por un número de directores determinado por la Asamblea General de Accionistas, dentro de los límites fijados por la Ley y los Estatutos Sociales. La designación es responsabilidad del máximo órgano social, y los candidatos deben cumplir con los requisitos de idoneidad necesarios para el cargo, contar con la experiencia y conocimientos adecuados, evitar conflictos de interés y acatar el régimen de incompatibilidades y limitaciones.

5.1.3.1. Procedimiento establecido en la política de nombramientos, elección y sucesión de la Junta Directiva

Tabla 82. Descripción de procedimiento establecido en la política de nombramientos, elección y sucesión de la Junta Directiva

Presentación de la propuesta al Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social	• Evalúa los candidatos considerando su idoneidad, dedicación de tiempo y cumplimiento de los requisitos legales, incluyendo incompatibilidades e inhabilidades. • Promueve la diversidad en los perfiles y fomenta la selección de candidatos con diferentes formaciones, experiencias y perspectivas, para garantizar un balance adecuado.
Presentación y publicación del informe	• El informe del Comité y la información sobre los aspirantes se ponen a disposición de los accionistas antes de la reunión de la asamblea.
Elección	• La elección se realiza aplicando el sistema de cociente electoral, según la legislación vigente y los Estatutos Sociales. • Si las listas propuestas no incluyen el número mínimo de directores independientes requeridos por la ley, se efectúan dos votaciones: una exclusiva para elegir a los directores independientes y otra para los restantes.

5.1.3.1.1. Características principales de la composición de la Junta Directiva

La Junta Directiva de BBVA Colombia busca promover la diversidad en la composición de los órganos sociales, de manera que cuenten con una presencia equilibrada de hombres y mujeres, considerando también su nacionalidad, experiencia, competencia y diversidad de conocimientos.

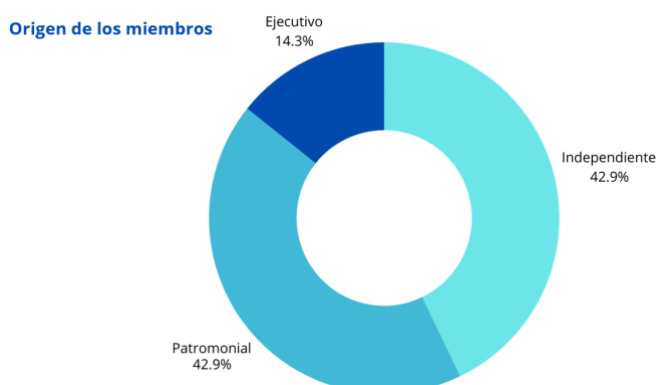
En este sentido, la Junta Directiva de BBVA Colombia cuenta con los conocimientos, experiencias y habilidades en áreas consideradas clave para la estrategia, negocio y el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta la incorporación de directores con el saber y trayectoria en materias relacionadas con la actividad bancaria, planeación estrategia, gestión de riesgos, finanzas, gobierno corporativo, auditoría y control interno, y desarrollo económico sostenible y diversidad.

5.1.3.1.2. Independencia

La Ley 964 de 2005 establece que al menos el 25% de los directores deben ser de origen independiente.

El Reglamento de la Junta Directiva de BBVA Colombia, en su numeral 6, afirma que para catalogar la independencia de los miembros, se evalúa el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 964 de 2005 (o aquella que la modifique o sustituya), así como los vínculos de cualquier naturaleza del candidato a miembro independiente con accionistas controlantes o significativos y sus partes asociadas, tanto nacionales como extranjeras, exigiendo así una declaración de independencia del candidato ante la sociedad, sus accionistas y los miembros de la Alta Gerencia, que es instrumentada a través de la carta de aceptación y posteriormente revisada y puesta en conocimiento de la Junta Directiva para luego ser presentada ante la Asamblea General de Accionistas.

Este alto nivel de independencia favorece el cumplimiento de las funciones de gestión, supervisión y control de los órganos sociales, garantizando la objetividad de las decisiones.



5.2. MODELO DE GOBIERNO

5.2.1. Diversidad

405-1

La Junta Directiva de BBVA Colombia tiene una composición diversa que combina perfiles con experiencia y conocimiento del Banco y sus filiales, de sus negocios y del sector financiero en general, así como perfiles con trayectoria empresarial, conocimiento del entorno y del mercado local.

Actualmente, la Junta Directiva presenta diversidad de género, edad, nacionalidad y profesión.

Tabla 83. Categoría laboral
Cifras expresadas en números

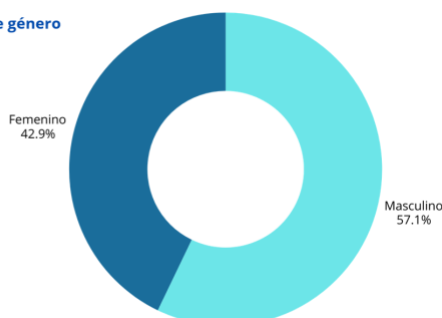
Categoría laboral	Género	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Directores ejecutivos Son empleados, y generalmente son altos directivos de la empresa en una función ejecutiva (por ejemplo, CEO, CFO, etc.	Hombre		1		1
	Mujer				
Directores independientes Son consejeros no ejecutivos que son independientes al cumplir los requisitos establecidos en la pregunta sobre Independencia del Consejo.	Hombre				
	Mujer		2	1	3
Otros directores no ejecutivos Son directores que no son ejecutivos pero que tampoco califican como independientes según la definición anterior. Son miembros del directorio que no están incluidos en las categorías de ejecutivo e independiente. Pueden ser empleados de la organización en un nivel no ejecutivo.	Hombre			3	3
	Mujer				
Total (expresado en porcentaje)		0%	43%	57%	100%

Tabla 84. Directores
Cifras expresadas en números

Director	Género	Edad	Nacionalidad	Profesión
Gloria Amparo Alonso Másmela	Femenino	62	Colombiana	Economista
Xavier Queralt Blanch	Masculino	66	Español	Licenciado en Derecho
Camila Escobar Corredor	Femenino	43	Colombiana	Ingeniera Industrial
Cristina Vélez Valencia	Femenino	43	Colombiana	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas e Historia
Fernando del Carré González del Rey	Masculino	65	Español	Licenciado en Derecho
José Agustín Antón Burgos	Masculino	64	Español	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales

Mario Pardo Bayona	Masculino	50	Español	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
--------------------	-----------	----	---------	---

Diversidad de género



5.2.1.1. Idoneidad

BBVA Colombia busca que los miembros que conforman tanto la Junta Directiva como los comités de apoyo tengan robusta formación académica, amplia experiencia y trayectoria profesional para el desempeño de sus funciones y el buen gobierno de la Entidad. Lo cual garantiza la idoneidad necesaria para el cargo, que es una exigencia normativa.

El Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social es el encargado de supervisar que se cumplan los requisitos, el procedimiento de idoneidad y el procedimiento de selección, evaluando las competencias, inhabilidades, limitaciones, y la trayectoria profesional y académica de los candidatos, y realizando, en general, un estudio integral de su idoneidad para el ejercicio del cargo.

En 2025 no se conoció ninguna circunstancia que afectara la idoneidad de los directores para el desempeño de sus funciones.

5.2.2. Alta gerencia

GRI 2-9

Mario Pardo Bayona - Presidente Ejecutivo

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por Icade. Se incorporó a BBVA en 2008, tras trabajar 9 años para Goldman Sachs en Londres y París. Desde su llegada a BBVA ha desempeñado cargos primero en España en la unidad de Corporate & Investment Banking y posteriormente, a nivel global como Head of Strategy & Transformation para CIB. En el año 2017 asumió como Global Head of Enterprise Clients, posición desde la que lideró el desarrollo de negocio de banca de inversión, corporativa, empresas y pymes. En febrero de 2020 fue nombrado Presidente Ejecutivo de BBVA en Colombia.

Juan María Canel – Vicepresidente Ejecutivo del Área Financiera

Con más de 17 años de trayectoria en la industria financiera, ha desarrollado una carrera sólida y diversa en mercados clave como Brasil, España, Argentina y Colombia, participando también en proyectos estratégicos en otros países de Europa y Latinoamérica. Su experiencia

abarca áreas como Estrategia, Finanzas, Riesgos y Negocios, incluyendo Banca Comercial, Pagos y Tesorería. Contador Público de formación, cuenta con una Maestría en Finanzas, la certificación CFA, conocimientos en análisis de datos y habilidades de liderazgo adquiridas en instituciones como Harvard Business School. Ha ocupado cargos de alta responsabilidad en entidades financieras de renombre, como CFO en Itaú Colombia, y roles ejecutivos en Santander en distintas regiones.

Gregorio Blanco Mesa - Vicepresidente Ejecutivo de Ingeniería

Licenciado en Matemáticas de la Universidad de Sevilla; lleva más de diez años vinculado a BBVA, inicialmente como responsable desde Accenture del proyecto del nuevo core bancario de BBVA en USA, incorporándose después al Grupo para liderar en una primera etapa el despliegue de la nueva plataforma Nextgen para América y pasando posteriormente a desempeñar el rol de Executive Director para Enterprise Digital Products, dentro del equipo de Arquitectura. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Ejecutivo del Área de Ingeniería.

Miguel Ángel Charria Liévano - Vicepresidente Ejecutivo de la Banca Minorista

Profesional en Finanzas y Comercio Exterior de la Universidad Sergio Arboleda y especializado en Finanzas Corporativas del CESA. Cuenta con 25 años de experiencia en el sector financiero nacional e internacional. Ha ocupado diferentes cargos en BBVA Colombia en el área de Riesgos, fue nombrado Director de Riesgos Minoristas y Gestión Global del Riesgo para América del Sur del Grupo BBVA en España y posteriormente asumió distintas responsabilidades al interior de la Fundación Microfinanzas BBVA, posiciones que desempeñó hasta marzo de 2017, cuando regresó al país para ocupar la Presidencia Ejecutiva de Bancamía S.A.

Olga Lucía Calzada Estupiñán - Vicepresidente Ejecutiva Servicios Jurídicos y Secretaria General

Abogada de la Facultad de Derecho y Ciencias Jurídicas de la Universidad Nacional de Colombia, Especializada en Legislación Financiera de la Universidad de los Andes. Cuenta con más de 25 años de experiencia desempeñándose como Secretaria General y Vicepresidente Jurídica y de Cumplimiento de Bancamía S.A., Responsable del área de Asesoría Jurídica Especial de BBVA Colombia, Vicepresidente Jurídica y Secretaria General del Banco Granahorrar S.A., Secretaria General del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN y Directora Jurídica de la misma entidad. También fue asesora en los Ministerios de Justicia y del Derecho, y de Hacienda y Crédito Público y miembro de juntas directivas de varias entidades financieras. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Ejecutiva de Servicios Jurídicos y Secretaria General.

Alberto Parra Alonso - Vicepresidente Ejecutivo de Talento y Cultura

Licenciado en Ciencias Empresariales de la Universidad Vicalvaro; con cursos en el Programa de Desarrollo en Dirección en el IESE y de coaching en la Escuela Europea de Coaching de Madrid. Cuenta con más de 22 años de experiencia en gestión de personal dentro del Grupo BBVA, donde ha ejercido como Gestor de Personal y Gestor de Recursos Humanos España y Portugal en BBVA Madrid, asimismo se ha desempeñado como Director de Talento y Cultura en Las Palmas de Gran Canaria y Valencia. Desde el año 2019 hasta febrero de 2023 se desempeñó como Vicepresidente de Talento y Cultura de Uruguay. Actualmente es Vicepresidente de Talento y Cultura de BBVA Colombia.

Pablo Andrés García - Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgos

Licenciado en Economía, Máster en Finanzas de la Universidad del Salvador en Buenos Aires – Argentina, también cuenta con un MBA in Finance de la Universidad de Nueva York. Cuenta con más de 20 años de experiencia, donde se ha desempeñado en Lloyd's Bank TSB Bs As Argentina como Comercial Oficial de negocios minorista y pymes, Gestión Comercial con clientes. Con el Grupo BBVA se vinculó en el año 2005 en BBVA Argentina en Gestión Global de Riesgo;

Estuvo un año en la casa Matriz, BBVA España, como participante del programa de formación integral de riesgos de crédito y gestión global en la Escuela de Finanzas; regresó a Argentina como Analista Senior en Riesgos Minorista; en 2010 en España fue el Global Risk Management para América del Sur; en 2017 estuvo en Perú como Global Risk Management – Gerente de Riesgos; en 2021 fue designado como Chief Risk Officer en BBVA Forum Servicios Financieros. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgos.

Sergio Andrés Lizarazo Lizarazo - Vicepresidente Ejecutivo del la Banca de Empresas y Gobierno

Economista de la Universidad de Los Andes, con Magister en Administración de la Universidad Ecesi y Master of Management Tulane University. Con más de 10 años de experiencia en el sector financiero donde ha ocupado cargos como Gerente de Cuenta en el Banco Corpbanca; Gerente de Relación en Citibank, Líder de Segmento en Scotiabank, Director de la Banca de Empresas en BBVA Colombia y actualmente es el Vicepresidente Ejecutivo del la Banca de Empresas y Gobierno

Maria Catalina Laurens Acevedo - Vicepresidenta de Corporate Investment Banking

María Catalina es una profesional con más de veinte años de experiencia en banca internacional, ha ocupado posiciones de liderazgo en entidades como Banco Santander, donde ha sido responsable de CIB Colombia, además de desempeñar otros cargos de responsabilidad en HSBC y Citibank Colombia. Actualmente se desempeña como Vicepresidenta de Corporate Investment Banking en BBVA Colombia.

Sandra Milena Meza Cuervo – Vicepresidente Ejecutiva de Control Interno y Cumplimiento

Abogada de la Pontificia Universidad Javeriana, con especialización en Mercado de Capitales (Derecho Financiero y Mercado de Valores) de la misma universidad. Con experiencia de más de 6 años como Compliance Officer en BBVA Colombia. Con amplio conocimiento en derecho financiero, comercial y en administración de riesgos asociados a la función de cumplimiento y riesgos no financieros.

Juana Téllez - BBVA Research

Economista de la Pontificia Universidad Javeriana con maestría y doctorado en Economía de la Queen Mary University of London. Cuenta con amplia experiencia en el sector financiero, desempeñándose como Asesora en la Gerencia General del Banco de la República y cuenta con más de 15 años de experiencia en BBVA Colombia, en donde ocupa el cargo de Economista Jefe.

Carlos Tolosana Gómez - Auditoría Interna

Director con más de 20 años de experiencia en actividades de auditoría. Ha coordinado grupos de auditoría en la mayoría de los países y áreas del Grupo BBVA. Ha dado cursos de entrenamiento a más de 400 auditores en España, Latino América y Estados Unidos. Relaciones con reguladores financieros, tales como: ECB, BdE, Superintendencia Financiera de Colombia, Asobancaria, IAI, Isaca, entre otros.

Cuenta con más de 17 años de experiencia en BBVA, donde se ha desempeñado como Gerente Senior de la dependencia IT y Procesos de Auditoría Interna, Jefe de procesos digitales e IT de la Auditoría Interna Española, Gerente del Programa Global de Desarrollo de Soluciones de Auditoría. Actualmente es Director de Auditoría Interna de BBVA Colombia.

Constanza García – Comunicación e Imagen

Comunicadora social y periodista de la Universidad de la Sabana, con especialización en Economía de la Universidad de los Andes, con máster en Gestión de la Reputación Online y Community Manager de la Universidad de Barcelona. Con experiencia en la gestión integral de comunicación corporativa, manejo de crisis, relaciones interinstitucionales y estrategia de redes sociales.

Cuenta con más de 10 años de experiencia en BBVA Colombia donde se ha desempeñado como Analista de Comunicación Externa, Jefe de prensa y actualmente como Directora de Comunicación y negocio responsable.

5.2.3. Quorum de la Junta Directiva

5.2.3.1. Asistencia y Quorum de la Junta Directiva

En 2025 la Junta Directiva se reunió 12 veces, cumpliendo con el cronograma establecido al comienzo del año. El reglamento exige una asistencia mínima del 75%, y las decisiones fueron tomadas con la mayoría de los miembros presentes y votantes.

A continuación, se detalla la asistencia de los miembros a las sesiones ordinarias de la Junta Directiva y comités durante el año.

Tabla 87. Asistencia a las sesiones ordinarias de la Junta Directiva y Comités de Apoyo
Cifras expresadas en porcentaje

Director	Junta Directiva	Comité de Auditoría	Comité Integral de Riesgos	Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones	Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social
Gloria Amparo Alonso Másmela	100%	100%	100%	N/A	100%
Xavier Queralt Blanch	100%	N/A	N/A	100%	100%
Camila Escobar Corredor	91,6%	N/A	N/A	100%	100%
Cristina Vélez Valencia	100%	100%	N/A	100%	N/A
Fernando de Carré González del Rey	100%	100%	100%	N/A	N/A
José Agustín Antón Burgos	100%	N/A	100%	N/A	N/A
Mario Pardo Bayona	100%	N/A	N/A	N/A	N/A

5.2.3.2. Presidente de la Junta Directiva

GRI 2-11

La Presidente de la Junta Directiva es de origen independiente.

En cumplimiento de lo establecido en los Estatutos Sociales de BBVA Colombia, en la sesión de Junta Directiva de abril de 2025 se instaló el Directorio y se realizó la designación de dignatarios, nombrando a Gloria Amparo Alonso Másmela como Presidente; sus funciones y sus responsabilidades están en los Estatutos Sociales y en el Reglamento Interno de la Junta Directiva.

Estos documentos pueden ser consultados en la página Web del Banco, en el siguiente link:

<https://www.bbva.com.co/personas/atencion-al-inversionista/gobierno-corporativo.html>

5.2.3.3. Funciones de la Junta Directiva

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14

La Junta Directiva de BBVA Colombia es responsable de la aprobación y seguimiento del plan estratégico de la entidad junto con la supervisión, el gobierno y el control de las materias clave de la entidad. Aprueba las políticas generales que guían al Banco, tales como el Plan Estratégico, las políticas de riesgos, financieras y de inversión, relacionadas con el gobierno corporativo, entre otras.

Así mismo, nombra funcionarios clave y ejecutivos a quienes se les otorga la representación legal del Banco, supervisa y controla lo relacionado con la gestión de riesgos financieros y no financieros, conflictos de interés y criterios aplicables a las relaciones económicas con partes vinculadas.

La Junta Directiva del Banco supervisa la debida diligencia de la administración y otros procesos que abordan los impactos de las operaciones en la economía, el medioambiente y las personas. La Junta realiza un control periódico del desempeño de los negocios del Banco, el seguimiento al Plan Estratégico y Gestión de Riesgos, considerando aspectos materiales relacionados con sostenibilidad. Además, participa en la aprobación de políticas clave que impactan la inversión, la comunicación con los accionistas y otros aspectos relevantes para asegurar la alineación con los objetivos ambientales y sociales.

Los impactos en el medioambiente y las personas son reportados trimestralmente al Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social y al Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones los impactos relacionados con los colaboradores del Banco.

La Dirección de Sostenibilidad reporta trimestralmente los avances en la estrategia y el planteamiento de nuevos KPIs al Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social. Adicionalmente, se realiza seguimiento mensual al cumplimiento de los KPIs tanto en la Junta Directiva como en el Comité de Dirección, este último conformado por la Alta Gerencia.

La Junta Directiva hace seguimiento mensual de los temas materiales sometidos a su consideración en virtud de las funciones descritas y atribuidas estatutariamente; ha delegado en la Dirección de Sostenibilidad, que dependiente de la Vicepresidencia de Banca Empresas y Gobierno, la responsabilidad del negocio verde y social, siendo la Sostenibilidad uno de los pilares estratégicos de la Entidad.

El seguimiento de la agenda, los planes de trabajo y el cumplimiento de metas relacionados con sostenibilidad y negocio responsable los realiza el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social, e informados a la Junta Directiva.

En cuanto a la gestión de los impactos en las personas, con un enfoque interno hacia los colaboradores de la Entidad, el Banco ha implementado la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, que orienta acciones para fomentar una cultura de respeto por la equidad, diversidad, inclusión e igualdad para todos los colaboradores. Esto implica el desarrollo de iniciativas que promuevan la igualdad de oportunidades para los colaboradores de diferentes orígenes étnicos o raciales, con el fin de eliminar barreras derivadas en la multiculturalidad de Colombia.

El seguimiento en el cumplimiento de esta Política se revisa, entre otros temas, en la agenda del Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones, conformado por miembros de la Junta Directiva. Adicionalmente la Entidad cuenta con el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión, integrado por los miembros de la Alta Gerencia, y el Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión Interno, compuesto por miembros de la Vicepresidencia Ejecutiva de Talento y Cultura.

En la Junta Directiva se informa mensualmente sobre los avances de los KPIs en la presentación del Presidente Ejecutivo. Los temas de sostenibilidad y negocio responsable se reportan al Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social. Este comité apoya a la Junta Directiva haciendo seguimiento a la agenda, los planes de trabajo y el cumplimiento de metas planteadas por la Entidad en este ámbito.

En este espacio se debaten los resultados presentados por la administración y se motiva para que continuen los esfuerzos dirigidos a materializar la prioridad estratégica de la Entidad, enfocada en impulsar la sostenibilidad como un motor de crecimiento.

Tabla 88. Número de miembros independientes o no ejecutivos con experiencia en la industria. Cifras expresadas en número

Número de miembros independientes o no ejecutivos con experiencia en la industria	4
	Gloria Amparo Alonso Másmela
	Xavier Queralt Blanch
	Fernando del Carré González del Rey
	José Agustín Antón Burgos

GRI 2-16, GRI 2-17

Las inquietudes críticas son comunicadas directamente a la Junta Directiva por los miembros de la Alta Gerencia mediante informes mensuales. Si estas inquietudes tratan temas que se presentan en los reportes periódicos, que se llevan a consideración y deliberación de la Junta, se incluyen en la agenda. De lo contrario, se comunican por solicitud de inclusión del tema a tratar en Junta Directiva o son abordados por los comités de apoyo dentro de su agenda trimestral.

En 2025 se presentaron ante la Junta Directiva 5 inquietudes críticas que abordaron 3 temáticas: comercial, gestión financiera y reestructuración organizacional.

“Acompañar tu voluntad de llegar más lejos” es el propósito renovado de BBVA que refuerza el papel como aliado confiable que impulsa con confianza y cercanía a personas y empresas. Más que un banco, BBVA quiere ser un trampolín que ayude a quienes buscan llegar más lejos y alcanzar sus metas con innovación y aprendizaje continuo.

Así, la apuesta del Banco para impulsar la sostenibilidad como un motor de crecimiento, va un paso más allá y busca convertirse en aliado diferencial, aprovechando la necesidad de financiar las inversiones para afrontar una creciente demanda de energía eficiente y limpia.

Una estrategia para conseguirlo es consolidar el conocimiento del órgano de gobierno en este aspecto, que se fortalecerá a través de diferentes líneas de acción. En 2025, la Junta Directiva fue informada de manera trimestral sobre los planes de trabajo y el seguimiento a la estrategia en temas de sostenibilidad, negocio responsable, inversión en la comunidad y gobierno corporativo, a través del Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social; también se realizaron 4 jornadas de capacitación en sostenibilidad.

Adicionalmente, la Junta hizo seguimiento a temas relacionados con diversidad e inclusión a través del Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones. Mediante la revisión de estos reportes, los miembros de la Junta se involucraron y fortalecieron sus conocimientos en los temas de ESG (*Environmental, Social and Governance*).

5.2.3.4. Comités de Apoyo a la Junta Directiva

GRI 2-9

Tabla 89. Comités de apoyo a la Junta Directiva y sus funciones

Comité de apoyo	Descripción	Principales actividades ejercicio 2025
Comité de Auditoría	Respalda la supervisión de los estados financieros y la gestión de la Junta Directiva en la implementación y mejora de la arquitectura de control del Banco, abordando el ambiente de control, gestión de riesgos, sistemas internos, información, comunicación y monitoreo. Además, garantiza el cumplimiento de leyes y regulaciones, así como la efectividad de los controles frente a conflictos de interés de los empleados y el fraude. Asegura que la Entidad cumpla con las leyes y regulaciones pertinentes y que en los negocios se mantengan los controles efectivos frente a los conflictos de interés de los empleados y el fraude.	Conocimiento y seguimiento al plan de trabajo de la revisoría fiscal, seguimiento a las recomendaciones y hallazgos, el resultado de las evaluaciones y evaluación de su independencia. Evaluación de los procesos de preparación, presentación y revelación de la información financiera ajustada a las normas aplicables Supervisión del plan de trabajo de la auditoría interna y seguimiento de las recomendaciones y los planes de acción. Aprobación de la actualización del Estatuto de Auditoría Interna. Evaluación del informe de funcionamiento del Sistema de Control Interno. Análisis de la información suministrada para la designación de la firma de Revisoría Fiscal. Seguimiento a las actividades realizadas por el oficial de cumplimiento, análisis del

		informe periódico del SARLAFT y el informe que rinde a la Junta Directiva. Conocimiento de las comunicaciones y requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia de mayor importancia que fueron tramitadas en el Banco. Aquí puede consultar el informe de gestión del Comité.
Comité Integral de Riesgos	Asiste a la Junta Directiva en la revisión del apetito de riesgo, la identificación y monitoreo de riesgos, la revisión de políticas y la supervisión de la función y gestión de riesgos financieros y no financieros de la entidad. Analiza las estrategias y políticas corporativas para cada tipología y promueve la instauración de una cultura de riesgos que garantice la coherencia del modelo de control en todo el Banco, aplicándolo a todos los niveles de la organización.	Análisis de riesgo de crédito y portafolios con seguimiento de métricas por tipo de riesgo. Evaluación, monitoreo y seguimiento al Marco de Apetito de Riesgo (en inglés: Risk Appetite Framework – RAF) y revisión de los indicadores. Monitoreo del ratio de solvencia. Seguimiento al Indicador de Riesgo Operacional y adecuación del capital económico y regulatorio. Evaluación del informe semestral del Sistema de Administración de Riesgo Operacional -SARO . Aquí puede consultar el informe de gestión del Comité.
Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones	Apoya a la Junta Directiva en la supervisión y asesoría de procesos de gestión de talento, promoviendo la diversidad cultural, de género, de habilidades, de orientación sexual, entre otras.	Revisión salarial. Revisión y análisis de la política de incentivación variable. Revisión y actualización de normativa interna en los aspectos relacionados con los Colaboradores Verificación de los indicadores de formación obligatoria para colaboradores. Análisis del perfil de nombramientos estratégicos. Análisis del informe de Diversidad e Inclusión. Aquí puede consultar el informe de gestión del Comité.
Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social	Protege a accionistas, inversionistas y el mercado, garantizando acceso a información precisa y transparente. Supervisa la gestión del Banco, políticas de sostenibilidad bajo criterios ESG	Revisión y aprobación del plan de trabajo de la Junta Directiva para 2025. Análisis y revisión del procedimiento de idoneidad de los miembros de la Junta Directiva.

	y evalúa el desempeño de la Junta Directiva. Asegura el cumplimiento de requisitos para el nombramiento de directores y mantiene el equilibrio de conocimientos en la Junta. Además, en la agenda del Comité se hace seguimiento de manera trimestral a la gestión del Banco y al Sistema de Gobierno Corporativo, así como a las políticas en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.	Revisión y aprobación del informe anual de Gobierno Corporativo. Análisis de la propuesta de reforma parcial de los estatutos sociales. Revisión de resultados y avances del reporte del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País. Actualización de la Política de Gobierno Corporativo y el Código de Gobierno. Coordinación del proceso de autoevaluación Junta Directiva ejercicio 2025. Revisión del Informe anual de sostenibilidad. Revisión del Informe anual de sostenibilidad. Estrategia y seguimiento a los KPIs de sostenibilidad ejercicio 2025. Análisis Circular Externa 015 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Informe de Responsabilidad Social ejercicio 2024. Aquí puede consultar el informe de gestión del Comité.
--	--	--

En 2025 los Comités de Apoyo a la Junta Directiva, se conformaron así:

Tabla 90. Comité de apoyo

Comité de Auditoría	
Nombre	Cargo
Gloria Amparo Alonso Másmela	Presidente
Fernando del Carré González del Rey	Vocal
Cristina Vélez Valencia	Vocal

Comité Integral de Riesgos	
Nombre	Cargo
Gloria Amparo Alonso Másmela	Presidente
José Agustín Antón Burgos	Vocal
Fernando del Carré González del Rey	Vocal

Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social	
Nombre	Cargo
Camila Escobar Corredor	Presidente
Gloria Amparo Alonso Másmela	Vocal
Xavier Queralt Blanch	Vocal

Comité de Diversidad, Nombramientos y Retribuciones	
Nombre	Cargo
Cristina Vélez Valencia	Presidente
Camila Escobar Corredor	Vocal
Xavier Queralt Blanch	Vocal

5.2.3.5. Procesos de evaluación de la Junta Directiva

GRI 2-18

De conformidad con el artículo 38 de los Estatutos Sociales de BBVA Colombia, la Junta Directiva debe organizar el proceso de evaluación anual del directorio de acuerdo con metodologías de autoevaluación o evaluación aceptadas, que pueden considerar la participación de asesores externos.

La Junta Directiva realiza la evaluación de su funcionamiento a partir de la evolución y mejora del Sistema de Gobierno Corporativo del Conglomerado BBVA en Colombia, de tal forma que este se mantenga alineado con las necesidades de los órganos sociales, el entorno en el que desarrolla su actividad y los requerimientos regulatorios y las mejores prácticas. Esto ha permitido a los órganos sociales profundizar en la implementación de las medidas de mejora acordadas por la Junta Directiva en el transcurso de los últimos años.

En 2025, la Junta Directiva aprobó la metodología de autoevaluación, que consiste en un cuestionario que permite conocer la percepción de los directores con respecto del funcionamiento de la Junta Directiva y de sus comités de apoyo, tanto órganos colegiados, como a los directores individualmente considerados, entre otros. Las autoevaluaciones fueron diligenciadas por cada uno de los directores y, con base en estas, el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social elaboró un informe para revisar los resultados del proceso y formular sugerencias para el mejor funcionamiento de la Junta.

Los ejes de la evaluación fueron: Estructura y composición; agenda - orden del día; funcionamiento, desempeños individuales de los directores, desempeño de los Comités de Apoyo y Comentarios u observaciones se midieron con una escala de 5 puntos, en la que 5 corresponde a “totalmente de acuerdo” y 1 “totalmente en desacuerdo”.

El resultado de la evaluación de 2025 fue positivo y permitió constatar que la Junta Directiva cumplió sus funciones de manera adecuada. Además, los comités apoyaron la toma de decisiones por parte de la Junta y en las sesiones se abordaron todos los temas de su competencia, dedicando el tiempo necesario al análisis y debate de los asuntos incluidos en el orden del día de cada sesión y demás asuntos que de forma extraordinaria fueron presentados. Además, el formulario de autoevaluación de 2025 incluyó un apartado para proponer temas de interés, con el fin de estructurar un plan de formación para el siguiente ejercicio.

Como resultado de la evaluación de 2024, se impulsó una mayor capacitación en materia de temas relacionados con sostenibilidad, gobierno corporativo y el conglomerado financiero.

Tabla 91. Indicadores de la efectividad de la Junta Directiva

Indicadores/medidas	Descripción
La asistencia media a las reuniones del consejo supera el 75%. Este apartado se refiere a dos medidas: por un lado, el índice medio real de asistencia durante el último año y, por otro, si existe alguna directriz corporativa en materia de asistencia a las reuniones, si existe una proporción mínima de reuniones del consejo a las que cada miembro del consejo está obligado a asistir. Ambos porcentajes deben calcularse sobre la base del número total de reuniones del consejo celebradas anualmente.	En 2025 la asistencia promedio de los miembros de la Junta Directiva fue del 98%. Las reuniones ordinarias se programan con anticipación según el cronograma evaluado en el Comité de Gobierno Corporativo, Sostenibilidad y Responsabilidad Social y aprobado por la Junta Directiva. Este proceso se realiza a finales de cada año para planificar con suficiente antelación las sesiones del año siguiente y garantizar la máxima asistencia posible.
Se requiere la aprobación de los accionistas para modificar los estatutos.	Según el artículo 20 de los Estatutos Sociales, cualquier reforma a los estatutos debe ser aprobada por la Asamblea General de Accionistas.
Tenemos consejeros con 4 o menos mandatos distintos. Se refiere al número de otros mandatos externos en empresas que cotizan en bolsa que ostentan los miembros del consejo de administración/consejo de vigilancia. En nuestra definición de otros mandatos no se tienen en cuenta los consejos de administración de sociedades anónimas privadas, institutos de enseñanza y organizaciones sin ánimo de lucro.	En la página web del Banco, en el enlace Atención al Inversionista / Gobierno Corporativo / Junta Directiva, se especifica si sus miembros forman parte de otras juntas.
Se realizan evaluaciones del rendimiento del Consejo. Para esta parte se puede considerar tanto la autoevaluación como la evaluación independiente. Independiente significa que un tercero independiente evalúa el rendimiento del consejo.	Según los Estatutos Sociales, la Junta Directiva de BBVA Colombia realiza anualmente una evaluación de su funcionamiento mediante autoevaluaciones o con asesores externos. Este proceso busca mejorar el Sistema de Gobierno Corporativo, alineándolo con las necesidades institucionales, el entorno, la regulación y las mejores prácticas, permitiendo la implementación de mejoras acordadas en años anteriores.

Los miembros del Consejo se eligen anualmente. Se refiere a un procedimiento por el cual cada miembro del consejo tiene que ser reelegido en cada junta general anual de accionistas.	El periodo estatutario de los miembros de la Junta Directiva de BBVA Colombia es de 2 años, con posibilidad de reelección indefinida.
--	---

5.2.3.6. Operaciones con partes vinculadas

En relación con las operaciones con partes vinculadas, la Junta Directiva hizo seguimiento mensual, determinando que, en todos los casos, para todos los efectos y en todo tipo de operaciones, ya sea de derivados o cualquier otra operación activa con la matriz, filiales o vinculadas se hubiera verificado el cumplimiento de las normas sobre límites al otorgamiento de crédito o cupos máximos de endeudamiento o concentración de riesgo, vigentes en la fecha de aprobación de estas operaciones.

Adicionalmente, se confirmó que las operaciones se hubieran realizado en condiciones generales de mercado vigentes para transacciones similares con terceros, excepto en los casos de préstamos para educación, vivienda, transporte y salud hechos a funcionarios del Banco, las cuales se realizaron de acuerdo con las políticas de la Entidad, conforme a lo permitido expresamente por las disposiciones legales que regulan la materia.

El detalle de las operaciones con partes vinculadas se presenta en los estados financieros, apartado “Transacciones con partes relacionadas.”

5.2.4. Conflictos de interés

GRI 2-15

En el Reglamento de la Junta Directiva, capítulo II, se incluye el numeral 4 sobre conflictos de interés, en el cual se señala el deber de los directores de evitar situaciones de conflicto de interés y se establece un procedimiento donde se realizan previsiones sobre actuaciones u operaciones que los Directores deben abstenerse de realizar, ya sea directamente o con partes vinculadas.

BBVA Colombia también cuenta con el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, que regula las situaciones de conflicto de interés (numeral 5), para controlar posibles conflictos de intereses, aplicándolo a las personas, incluyendo los miembros de la Junta Directiva.

Finalmente, el artículo 67 de los Estatutos Sociales establece el mecanismo de prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés, indicando que los administradores y directivos del Banco deberán informar sobre los posibles conflictos de interés que se presenten en el ejercicio de sus cargos y abstenerse de tomar decisiones, realizar transacciones o intervenir en operaciones, a menos que sea autorizado según el procedimiento establecido para el efecto.

En la página web del Banco, en la sección de Junta Directiva, se especifica si los directores forman parte de otras juntas. Además, la composición accionaria del Banco y la estructura del conglomerado financiero se presentan en los enlaces correspondientes.

5.2.4.1.1. Conflictos de Interés presentados y actuación de los miembros de la Junta Directiva

En 2025 no se presentaron conflictos de interés relacionados con accionistas o directores.

5.2.4.1.2 Mecanismos para resolver conflictos de interés entre empresas del mismo conglomerado

Los mecanismos para resolver conflictos de interés entre BBVA Colombia y sus filiales, se encuentran previstos en el Código de Conducta del Grupo BBVA, el Código de Gobierno Corporativo y en el Reglamento de Junta Directiva, buscando que estas sean aprobadas en condiciones de mercado.

5.2.4.1.3. Sistema de gestión de riesgos

El Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, que incluye la Política de Riesgos, su aplicación y la materialización de los riesgos, así como los planes de respuesta y supervisión de los principales riesgos, están detallados en este informe en la sección “Gestión de Riesgos”.

En cuanto al Sistema de Control Interno, su modelo y demás aspectos están detallados en este informe, sección Control Interno y cumplimiento, los cuales han sido acogidos por la Junta Directiva y están publicados en la página web del Banco.

5.2.5. Asamblea General de Accionistas

Diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los estatutos sociales y el reglamento de la sociedad.

De las recomendaciones del Código de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo, conocido como “Código País”, en lo que respecta a la Asamblea General de Accionistas, el Banco ha implementado 18 de las 19 medidas. Esto se refleja en los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Asamblea, donde se establecen disposiciones relacionadas con la convocatoria, el ejercicio del derecho de inspección, la publicación de la información del orden del día y la representación de los accionistas en la reunión de la asamblea.

- La Asamblea tiene funciones expresamente establecidas como exclusivas e indelegables.
- La convocatoria a la Asamblea se publica en la página web del Banco, en la sección “Atención al Inversionista”, disponible en español e inglés, garantizando su máxima difusión, junto con la información relacionada con las propuestas que presentará la Junta Directiva.
- En los casos en que un accionista solicite información que pueda proporcionarle una ventaja, el Banco asegurará que todos tengan acceso a esta, al publicarla en la página web.
- Los accionistas pueden hacerse representar en las reuniones de la Asamblea mediante un poder otorgado por escrito. Para facilitar este proceso, en la página web se publica un modelo estándar de representación que contiene el orden del día, permitiendo que se indiquen las instrucciones de voto.

5.2.5.1. Información para los accionistas y comunicación

5.2.5.1.1. Trato equitativo a los accionistas e inversionistas

Los Estatutos Sociales, Código de Gobierno Corporativo y el reglamento de la Asamblea de Accionistas, están publicados en la página web del Banco. Estos documentos contienen los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de accionista. Todos los accionistas e inversionistas tienen derecho a recibir un trato equitativo de parte de los administradores y demás directivos del Banco, respetando sus derechos de información, inspección y convocatoria conforme a lo establecido en la ley, los estatutos y el Código de Gobierno Corporativo.

Por medio de la página web del Banco, sección “Atención al Inversionista”, BBVA Colombia divulga periódicamente información relacionada con el funcionamiento de su Sistema de Gobierno Corporativo. Esto incluye decisiones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas, la composición de la Junta Directiva y las hojas de vida de sus miembros, el informe anual con el informe de gestión, información sobre acciones en circulación ordinarias y preferenciales, emisiones e información financiera relevante.

En cumplimiento de las directrices establecidas en la Circular Básica Jurídica – Parte III. Título I, Capítulo VI– sobre prácticas inseguras y no autorizadas de la Superintendencia Financiera de Colombia (antes Resolución 116 de 2002 de la Superintendencia de Valores), BBVA Colombia divulga contenidos de interés en la sección “Información Relevante” y comunica internamente la obligación de actuar con neutralidad frente a los distintos accionistas. Lo anterior tiene como finalidad asegurar un trato equitativo, garantizar la participación efectiva de todos los accionistas y permitir el pleno ejercicio de sus derechos en la Asamblea General de Accionistas.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un procedimiento específico para facilitar la relación de los accionistas con la Entidad, el acceso a la información, resolver solicitudes, establecer canales de comunicación y ejercer el derecho de inspección. Para ello se dispone de la Oficina de Atención a Accionistas e Inversionistas, cuya función es proporcionar información clara y objetiva sobre el Banco, permitiendo la toma de decisiones informadas. Esta oficina constituye un enlace directo entre los accionistas y los órganos de gobierno, reforzando la transparencia y la comunicación efectiva.

Asimismo, en cumplimiento del Anexo 49 de la Circular Única de la Bolsa de Valores de Colombia, conocido como “Acreditación de la adopción de mejores prácticas iniciativa reconocimiento emisores IR”, se ha creado una agenda que planifica eventos para la entrega de resultados trimestrales y anuales. Estos espacios permiten presentar los resultados de la entidad y destacar el rendimiento de los negocios.

5.2.5.1.2. Número de solicitudes y materias sobre las que los accionistas han requerido información a la sociedad

Durante el año 2025, los accionistas presentaron solicitudes de información durante la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, relacionadas con los resultados del Banco.

5.2.5.1.3. Principales acuerdos tomados en la Asamblea General de Accionistas 2025

El 26 de marzo de 2025, BBVA Colombia celebró la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas en la Dirección General del Banco, ubicada en la Carrera 9 No. 72-21 en Bogotá.

5.2.5.1.4. Acuerdos de la Asamblea General de Accionistas durante el año 2025

Tabla 92. Acuerdos de la Asamblea de Accionistas durante el año 2025

Tema	Fecha
Divulgación de la convocatoria	En el diario Portafolio, edición del 21 de febrero de 2025 y en la página web del Banco www.bbva.com.co
Derecho de inspección	A partir del 4 de marzo de 2025.
Publicación de la información relacionada con el orden del día de la asamblea	En la página web de BBVA Colombia junto con la convocatoria.
Quorum deliberatorio y decisorio	96,94%
Difusión de la asamblea	Publicación de las decisiones en la página web y en la Superintendencia Financiera de Colombia como Información relevante.
Envío de la copia del acta a la SFC	16 de abril de 2025.
Envío por parte del Revisor Fiscal	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la reunión ordinaria de la Asamblea de Accionistas.
Publicación de los Estados Financieros	Dentro del mes siguiente a la reunión ordinaria de Asamblea de Accionistas se publicó en la página web los Estados Financieros de propósito general, comparados con igual período del ejercicio anterior, sus notas y el dictamen de Revisoría Fiscal.

En la reunión se presentaron y aprobaron los siguientes documentos y proposiciones:

1. Informe de gestión 2024 presentado por la Junta Directiva y el Presidente Ejecutivo a los accionistas, junto con los informes regulatorios.
2. Estados Financieros Separados y Consolidados al 31 de diciembre de 2024 con sus notas.
3. Proyecto de Enjuque de Pérdida correspondientes al ejercicio 2024.
4. Reforma parcial de los Estatutos Sociales: artículos 7, 17 parágrafo segundo, 26, 38, 38 numeral 1 y 73.
5. Reforma parcial del Código de Gobierno Corporativo artículo 6 numeral 6.1, 13, 15; Anexo II) Reglamento de la Junta Directiva. Artículos 5 y 10.3.
6. Composición de la Junta Directiva para el periodo estatutario restante 2025-2026 y fijó sus honorarios.
7. Elección a ERNST & YOUNG AUDIT S.A.S. como Revisor Fiscal del Banco para los ejercicios fiscales 2025 y 2026 y fijó sus honorarios para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2025 y 31 de marzo de 2026.

5.2.5.1.5. Miembros de la Junta Directiva para el periodo estatutario restante 2025 – 2026

Tabla 93. Miembros de la Junta Directiva para el periodo de 2024-2026

Nombre	Naturaleza
Gloria Amparo Alonso Másmela	Independiente
Camila Escobar Corredor	Independiente
Xavier Queralt Blanch	Patrimonial
Cristina Vélez Valencia	Independiente
Fernando del Carré González del Rey	Patrimonial
José Agustín Antón Burgos	Patrimonial
Mario Pardo Bayona	Ejecutivo

5.2.5.1.6. Reporte de implementación Nuevo Código País 2025

El 30 de enero de 2026, BBVA Colombia diligenció y transmitió a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas-Código País correspondiente al año 2025. Este reporte está disponible en la página web del Banco.

5.2.5.1.7. Reconocimiento Emisores IR (Investor Relations)

BBVA Colombia obtuvo nuevamente el Reconocimiento Emisores IR, otorgado por la Bolsa de Valores de Colombia a aquellos emisores que adoptan voluntariamente altos estándares de revelación de información y cumplen con mejores prácticas en materia de relación con inversionistas; revelación de información a los inversionistas y al mercado en general, y Gobierno Corporativo.

De acuerdo con el estudio realizado por el CESA y la Bolsa de Valores de Colombia durante 2025, el Banco alcanzó un cumplimiento del 95,4% del estándar de revelación de información y prácticas de Gobierno Corporativo. Este reconocimiento resalta que BBVA Colombia mantiene un canal de comunicación directo con los inversionistas como grupo de interés clave, lo que lo posiciona como el principal banco extranjero en el país.

Además, reafirma su compromiso con la implementación de buenas prácticas en materia de revelación de información y Gobierno Corporativo, contribuyendo a fortalecer la seguridad, confianza y credibilidad tanto en la comunidad inversionista nacional como internacional.

5.2.5.1.8. Otros asuntos de Gobierno Corporativo

5.2.5.1.9. Cumplimiento de la legislación y las normativas

GRI 2-27

Durante el 2025 no se presentaron incumplimientos significativos de la legislación y de las normativas aplicables.

5.2.6. Afiliación a asociaciones

GRI 2-28

Asobancaria: Asobancaria es una entidad gremial, de derecho privado y sin ánimo de lucro, cuyos objetivos están orientados a promover y mantener la confianza del público en el sector financiero. Actúa como órgano consultivo del sector, proponiendo iniciativas a sus miembros para fortalecer la industria bancaria, fomentar la sostenibilidad financiera y promover acciones que impacten positivamente a la sociedad.

Asobolsa: La Asociación de Comisionistas de Bolsa de Colombia (Asobolsa) es una entidad gremial sin ánimo de lucro, de la cual es miembro BBVA Valores Colombia S.A., filial de BBVA Colombia. Su propósito es promover un ecosistema que permita el desarrollo del mercado de capitales, representar los intereses de sus asociados y ejercer vocería ante los distintos grupos de interés, incluidos inversionistas, reguladores y supervisores, infraestructura, medios de comunicación, emisores, entre otros. Asimismo, brinda información actualizada sobre el mercado de capitales y sus principales actores.

Asofiduciarias: La Asociación de Fiduciarias de Colombia (Asofiduciarias) es una entidad gremial de la cual es miembro BBVA Asset Management S.A - Sociedad Fiduciaria, filial de

BBVA Colombia. Su objeto principal es ejercer la representación y vocería de sus afiliados y velar porque la actividad fiduciaria, los fondos de inversión colectiva y la custodia de valores, se desarrollen dentro de un marco legal y ético que promueva la confianza de la comunidad, fomente el desarrollo sostenible de sus actividades y contribuya al desarrollo del país.

Consejo Privado de Competitividad: El Consejo Privado de Competitividad (CPC) es una organización sin ánimo de lucro cuyo propósito es contribuir a la articulación de estrategias, que, en el corto, mediano y largo plazo, permitan lograr mejorar significativamente de competitividad de Colombia.

5.3. DESEMPEÑO ECONÓMICO

5.3.1. Entorno y perspectivas económicas

5.3.1.1. Balance macroeconómico de 2025: recuperación con ancla doméstica, inflación resistente y prudencia monetaria

2025 cerró como un punto de inflexión dentro de una recuperación que se venía consolidando gradualmente. La actividad ganó tracción en el segundo semestre, cuando el PIB repuntó tanto en su variación anual como en el margen. Este mayor dinamismo obedeció, principalmente, al fortalecimiento del gasto de consumo final —privado y público—, que retomó el liderazgo del ciclo, más que a un impulso exportador o a una aceleración marcada de la inversión.

5.3.1.2. Entorno externo: crecimiento global moderado y condiciones financieras menos restrictivas, con riesgos latentes

En 2025, el contexto internacional fue consistente con un aterrizaje más ordenado que abrupto: crecimiento moderado y desinflación intermitente, con bancos centrales avanzando hacia una normalización prudente, dependiente de datos y sin trayectorias preanunciadas. En EE. UU., el crecimiento se ubicó alrededor de 2,0% y la desinflación avanzó con idas y venidas, especialmente por la persistencia en servicios y la presencia de presiones puntuales asociadas a aranceles.

En la zona euro, la expansión fue acotada y el patrón de demanda se apoyó más en servicios que en manufacturas, en un marco de pausa monetaria tras el primer tramo de recortes. China mostró una estabilización selectiva: crecimiento alto en términos relativos, pero con un ajuste inmobiliario que siguió condicionando el pulso macro.

En materias primas, el panorama de 2025 fue consistente con una expansión global moderada: la energía mostró un sesgo a precios más bajos, favorecida por mayores niveles de oferta; los metales se mantuvieron relativamente sostenidos por la demanda asociada a la transición energética —con énfasis en el cobre—; y los agrícolas registraron un comportamiento más mixto. Para Colombia, este entorno implicó condiciones externas menos restrictivas que en los episodios más tensos del ciclo, aunque todavía expuestas a episodios de volatilidad global y, en todo caso, sin un impulso relevante proveniente del precio de los hidrocarburos.

5.3.1.3. Actividad: la demanda interna marcó el paso y el sector externo volvió a restar

En este escenario, el PIB creció alrededor de 2,6% en 2025 y mostró una aceleración evidente en el segundo semestre, con un repunte visible desde el tercer trimestre, tanto en términos anuales como en el margen. La expansión descansó, principalmente, en el gasto de consumo final —privado y público—, por lo que la demanda interna retomó el liderazgo del ciclo.

Por el lado de los hogares, el consumo se mantuvo resiliente gracias a la creación neta de empleo y a la recuperación de los salarios reales, que apuntalaron el ingreso disponible y sostuvieron el gasto. En paralelo, el consumo del Gobierno elevó su contribución vía mayor ejecución presupuestal, reforzando la tracción de servicios estrechamente vinculados al gasto público, como educación y salud.

La lectura de 2025 también deja una señal estructural: la economía volvió a crecer a un ritmo más próximo a su potencial, pero con una composición distinta a la de décadas previas, con mayor peso del consumo final —privado y público— y una inversión relativamente menor. Este patrón sostuvo la recuperación en el corto plazo, pero mantuvo abierto el reto de elevar el producto potencial mediante una reactivación más amplia y sostenida de la inversión.

La inversión, en particular, fue heterogénea durante el año. La maquinaria y el equipo mostró un desempeño más favorable, en parte como respuesta a un entorno de gasto firme y utilización de capacidad, mientras la construcción se mantuvo rezagada con obras civiles en mejoría intermitentes y edificaciones aún débiles. La vivienda, aunque todavía restó durante una parte del año, empezó a dejar algunas señales de ligera recuperación especialmente en el segmento no VIS: dejando como consecuencia un repunte en ventas desde 2024, mejora en licencias desde comienzos de 2025 y una lectura menos contractiva en insumos de obra.

Por el lado externo, el diagnóstico fue claro: las importaciones crecieron por encima de las exportaciones, de modo que la demanda externa neta volvió a restar al crecimiento. Esa dinámica se observó tanto en el pulso del año como en su lógica macro: la normalización del gasto doméstico, junto con recomposición de inventarios, empujó importaciones, mientras las exportaciones mejoraron a un ritmo más acotado por oferta interna aún ajustada y un entorno global sólo moderadamente favorable.

5.3.1.4. Mercado laboral y condiciones financieras: soporte al gasto privado

El mercado laboral continuó siendo un estabilizador del ciclo en 2025. Hacia el cierre del año, el desempleo se redujo frente a un año anterior y los salarios reales avanzaron, apoyando la resiliencia del consumo. Esa mejora del ingreso real, combinada con un ahorro creciente menos que el ingreso, abrió espacio para sostener el gasto sin ajustes bruscos del presupuesto familiar. En paralelo, el crédito de consumo mostró aceleración y la carga financiera de los hogares se mantuvo baja, lo que contribuyó a suavizar el ciclo de gasto.

5.3.1.4.1. Inflación y política monetaria: desinflación intermitente y un Banco Central que privilegió la cautela

La tendencia reciente confirmó que el último tramo de la desinflación sería más costoso. La inflación encadenó varios meses al alza en la segunda mitad del año y se ubicó por encima del 5% anual, con presiones tanto en alimentos como en la canasta sin alimentos —bienes y regulados—, reflejando choques específicos y una demanda interna más firme. Como fotografía de cierre, la inflación terminó en 5,1% con alguna tendencia alcista en alimentos y transables, aunque con bajo nivel en el segundo, y una mayor persistencia en servicios, con alivios intermitentes.

En este contexto, el Banco de la República mantuvo una postura restrictiva, con tasas reales elevadas, y un enfoque dependiente de datos que refleja su cautela. La tasa de política se redujo tan solo 25pb (puntos básicos) en el año, cerrando en 9,25% y la comunicación se inclinó a ponderar la mayor actividad, la situación fiscal y la rigidez de algunos componentes de precios antes de validar nuevos movimientos.

5.3.1.4.2. Sector externo y tasa de cambio: apreciación marcada y desequilibrio financiable

Aun con un déficit comercial elevado y un frente externo exigente, el balance externo de 2025 se mantuvo financiable, con un rol central de la inversión extranjera directa y remesas como amortiguadores del ciclo. En particular, la Inversión Extranjera Directa (IED) cubrió casi totalmente el desequilibrio externo, combinando nuevos proyectos y reinversión de utilidades, mientras los flujos de portafolio se mantuvieron relativamente más volátiles.

En ese contexto, la tasa de cambio cerró en 2025 en COP 3.757 por dólar (frente a COP 4.409 al cierre de 2024). La apreciación fue consistente con entrada de recursos públicos, un dólar global menos dominante a nivel global y una comunicación prudente del Banco de la República.

5.3.1.4.3. Frente fiscal: apoyo a la actividad, pero con el déficit como condicionante macro

El frente fiscal operó en 2025 como soporte coyuntural de la demanda, pero, sobre todo, como el principal foco de vulnerabilidad microfinanciera. Por el lado real, el gasto público se mantuvo elevado y aportó al crecimiento; sin embargo, la corrección del desbalance posterior a la pandemia se mantuvo parcial: el gasto del Gobierno Nacional Central se sostuvo en un escalón históricamente alto, mientras los ingresos avanzaron a un ritmo menor, de modo que el resultado primario permaneció frágil y la carga de intereses continuó absorbiendo una porción relevante del PIB, acotando el espacio presupuestal y aplazando una consolidación más nítida.

En consecuencia, la lectura del año estuvo dominada por la persistencia de un déficit elevado y por una percepción de riesgo fiscal que se trasladó a mayores primas y tasas en la deuda pública, encareciendo el financiamiento soberano y privado, esto acompañado de la decisión de activar la cláusula de escape de la regla y marcando un periodo de 3 años para retornar a la regla paramétrica con niveles de déficit elevado. El Gobierno ejecutó operaciones de manejo de deuda y combinó fuentes de financiamiento, incluido financiamiento externo, que mejoraron el perfil de vencimientos, redujeron picos y acotaron riesgos de refinanciación, estos alivios fueron, en esencia, de perfil: el costo de largo plazo siguió condicionado por una prima soberana alta y por una incertidumbre fiscal aún elevada, a lo que se sumó un mayor uso de operaciones de corto plazo para manejo de liquidez.

En el tramo final del año, el desenlace del trámite de la ley de financiamiento para 2026 añadió ruido al ancla de ingresos del Presupuesto General de la Nación, amplificó la sensibilidad de la curva de Títulos de Tesorería (TES) y obliga a recalibrar la programación presupuestal de 2026 vía recortes y/o aplazamientos

5.3.1.4.4. La digitalización y el cambio en el comportamiento del cliente

En los últimos años, se ha consolidado la digitalización del sistema financiero, tras el impulso de los momentos más críticos del confinamiento. A junio de 2025, el 81% de las operaciones financieras de los clientes o usuarios de las entidades financieras —establecimientos de crédito y SEDPE— se realizaron a través de canales digitales (apps ^[4] o internet). Esto, representó un aumento respecto a los mismos periodos de 2024 (79%), y en 2023 (78%).

⁴ Apps hace referencia al canal en el cual el dispositivo móvil es utilizado para realizar operaciones, bien sea asociando su número de línea al servicio o empleando apps (aplicaciones ejecutadas en celulares, tabletas y otros dispositivos móviles).

Asimismo, en 2020, cuando las restricciones a la movilidad alcanzaron sus niveles máximos, el 73% de las operaciones de los clientes se realizaron, conjuntamente, mediante telefonía móvil e internet. Lo cual superó los niveles observados antes de la pandemia, en 2019, cuando representó el 64%. A junio de 2025, la telefonía celular siguió posicionándose como el principal canal de operación de los clientes, siendo las apps las responsables del 70% de las operaciones financieras de los clientes, frente al 65% del mismo periodo en 2024 y al 53% que correspondía a la telefonía celular en 2020. Internet, por su parte, es el canal por donde se transan los mayores montos (COP 3.186 billones), participando con el 55% del total (COP 5.772 billones) de los montos transados por los clientes financieros en el primer semestre de 2025.

La digitalización también se ha consolidado en el país, con un acceso a internet en niveles relativamente elevados desde 2023, siendo el acceso fijo a internet, superior al de 2020. En el último dato disponible, a junio de 2025, el total de accesos fijos se ubicó en 18 por cada 100 habitantes, superior a los 14,9 de mediados de 2020.

En 2024, la inclusión financiera siguió aumentando, reforzando los avances alcanzados en la última década. En 2024, 37,3 millones de adultos tenían algún producto financiero formal, frente a los 36,1 millones de 2023 y a los 34,7 millones de 2022, cuando ya eran más de catorce millones que en 2012. Con esto, el porcentaje de adultos con algún producto financiero pasó del 67,2% en 2012, al 92,3% en 2022, al 94,6% en 2023 y al 96,3 % en 2024. A pesar de los avances en inclusión financiera, en 2024 aún persistían grandes brechas de acceso entre grupos de población: en detrimento de la población rural, mujeres y jóvenes entre 26 y 40 años, entre otros. Además, apenas el 35,5% (13,8 millones) de los adultos en Colombia accedía, en 2024, a algún producto de crédito formal del sistema financiero.

5.3.1.4.5. Perspectivas económicas para 2026: entre la cautela y el impulso

De cara a 2026, el escenario para Colombia se construye sobre un entorno externo de aterrizaje suave: la actividad global se sostiene y la inflación mantiene una tendencia descendente, aunque con avances irregulares y diferencias marcadas entre economías y canastas.

En consecuencia, la política monetaria transita hacia recortes prudentes y guiados por los datos, mientras la política fiscal permanece heterogénea con consolidación selectiva en algunos casos y apoyos focalizados en otros, en un contexto donde el reordenamiento del comercio, la política industrial y la inversión asociada a la digitalización, inteligencia artificial y a la transición energética están reconfigurando los motores del ciclo. Además, el entorno no está exento de episodios de volatilidad —geopolítica, discusiones arancelarias, choques climáticos y la necesidad de ordenar las cuentas públicas, que podrían afectar a la economía colombiana.

En este marco, en Estados Unidos, el consumo privado continúa siendo el principal soporte, con un mercado laboral que se enfría en el margen sin perder solidez y con efectos de riqueza y financieros derivados de la valorización de los activos; además, se consolida una fase de inversión con rasgos estructurales—equipos, software, centros de datos, semiconductores y redes—que eleva el potencial y refuerza la productividad, al tiempo que vivienda y bienes durables más sensibles al costo del crédito exhiben mayor prudencia.

Con ese equilibrio, el crecimiento estadounidense se moderará hacia 1,9% en 2026, mientras que la desinflación avanzará con idas y venidas, con servicios más persistentes y presiones puntuales asociadas a aranceles; la Reserva Federal mantendrá una normalización pausada

y dependiente de los datos, con tasas convergiendo gradualmente hacia niveles menos restrictivos (3,25% para el techo de rango, al cierre de 2026), condicionadas a que la desinflación se consolide y a que los riesgos fiscal y comercial permanezcan acotados.

En materias primas, una mayor oferta de petróleo (OPEP+ y productores por fuera del cartel) convive con una demanda más contenida por electrificación y menor tracción cíclica, lo que sugiere precios del crudo moderados, aunque expuestos a la incertidumbre geopolítica; en metales, la transición energética sostiene un sesgo alcista de largo plazo para el cobre; y en agrícolas, el ánimo mejora por compras asiáticas y menor holgura de inventarios, aunque con prudencia ante una política comercial discrecional.

5.3.1.4.6. Crecimiento: una economía cerca de su potencial, aún con ancla doméstica

En Colombia, proyectamos que el crecimiento en 2026 se ubique en 2,8%, en una trayectoria que se mantiene en 2027 en un registro similar. La expansión seguirá anclada en la demanda interna, mientras la demanda externa neta restaría menos que en 2025, permitiendo una composición algo más balanceada hacia el final del horizonte, aunque todavía inclinada hacia el mercado doméstico.

El consumo privado continuará expandiéndose en 2026, aunque sin una aceleración marcada. El ingreso real de los hogares seguirá creciendo, en especial impulsado por las ganancias en capacidad de compra del incremento del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV), la capacidad de apalancamiento del gasto en el corto plazo y una base favorable de expansión del mercado laboral, aunque comenzará a diluirse paulatinamente a lo largo del año conforme los efectos en costos de los salarios más elevados influyan en los niveles de empleo formal. Las ganancias en ingreso, apoyarán en el margen mejoras en el ahorro que pueden canalizarse hacia compras de vivienda, aunque otros factores, como la estabilidad laboral y las mayores tasas de interés esperadas pueden ralentizar este proceso de rebalanceo en el gasto de los hogares.

Más allá del crecimiento agregado, el año 2026 estará marcado por una rotación en la composición del consumo: el gasto en bienes, especialmente durables y semidurables, tenderá a perder dinamismo relativo, mientras los servicios ganarán participación dentro de la canasta; esta transición se consolidará gradualmente y se hará más visible hacia 2027. Este reacomodo (de bienes hacia servicios) tiene implicaciones macro relevantes: al tratarse de un patrón de gasto con menor intensidad importadora, reduce la presión externa asociada al consumo. En esa línea, la transición prevista de la demanda —menos bienes importados y más servicios— irá disminuyendo gradualmente la aceleración importadora en 2026; y, aunque las importaciones seguirán creciendo, lo harán de manera más equilibrada con la demanda interna.

Por su parte, el gasto público seguirá aportando al PIB, aunque con una moderación gradual en el ritmo de expansión a lo largo del año. La posible contención del gasto nacional podría verse compensada por un mayor dinamismo del gasto regional y local, consistente con el patrón típico de ejecución del ciclo subnacional: 2026 es el tercer año (cuando maduran planes y proyectos) y 2027 el cuarto, fase en la que suele intensificarse la ejecución. En ese entorno, los servicios vinculados al gasto público —educación y salud— continuarán sosteniendo el componente de consumo del gobierno dentro del PIB.

5.3.1.4.7. Inversión: heterogeneidad persistente

La inversión mantendrá un patrón heterogéneo. En 2026, la maquinaria y equipo perderá tracción por una composición del gasto más inclinada hacia servicios y por condiciones menos favorables para la demanda y el gasto en bienes de capital, a partir de mayores tasas de interés —menos intensiva en capital físico— y por tasas reales aún elevadas; a esto se suma un desplazamiento parcial del crédito por necesidades fiscales (*crowding out*), que sostiene alto el costo de capital.

En construcción, el liderazgo seguirá en obras civiles, apoyadas en una ejecución regional y local más fuerte y en proyectos de gran escala en fase de maduración o aceleración. Las edificaciones no residenciales tenderán a recuperarse gradualmente, mientras la vivienda mejorará desde niveles deprimidos, con un rebote que luce más escalonado: el avance del ingreso y la reasignación del ahorro ayudan, pero los rendimientos soberanos de largo plazo —estrechamente ligados a las tasas hipotecarias— limitan la velocidad de normalización, que sería más visible en 2027 que en 2026.

5.3.1.4.8. Sector externo y tasa de cambio: financiable, pero con presión estructural desde el déficit comercial

En 2026, el déficit comercial se mantendrá elevado: las importaciones seguirán aumentando con la normalización del gasto doméstico, mientras las exportaciones mejorarán, pero a un ritmo más acotado por una oferta interna aún ajustada y por la estabilización —o incluso reducción— de los volúmenes de los bienes minero-energéticos. En particular, las decisiones internas sobre la producción de petróleo y carbón seguirán limitando el aporte de la canasta tradicional. Con esa mezcla, la recuperación de los servicios —especialmente turismo, transporte y algunos servicios empresariales— y el desempeño heterogéneo del resto de rubros (con agroindustriales en terreno mixto) no alcanzarán a compensar plenamente la menor tracción de los tradicionales.

En paralelo, el déficit en cuenta corriente tenderá a ampliarse no solo por la balanza comercial, sino también por una renta de factores más negativa: mayores pagos de intereses de la deuda externa —asociados a un saldo de deuda pública más alto— y un aumento del giro de utilidades y dividendos al exterior, coherente con una IED que se mantiene activa y con una mejora gradual de la actividad corporativa.

Aun así, el desequilibrio externo se mantendrá manejable: por un lado, las remesas —que seguirán creciendo, aunque a un menor ritmo, y con un aporte cada vez mayor desde orígenes distintos a Estados Unidos— continuarán actuando como un amortiguador dentro de la cuenta corriente, conteniendo parcialmente la ampliación del déficit. Por otro lado, la necesidad de financiamiento externo asociada a ese déficit será cubierta, en buena medida, por inversión extranjera directa —tanto por nuevos proyectos como por reinversión de utilidades—, preservando un perfil de financiación relativamente más sano.

En tasa de cambio, el peso colombiano se mantendrá relativamente firme en el arranque de 2026, pero registrará alta volatilidad durante todo el año, con un patrón de movimientos de doble vía. Los episodios de volatilidad responderán a movimientos globales y locales de tasas, el periodo electoral colombiano, noticias geopolíticas, desempeño del saldo exterior del país y su financiamiento y flujos puntuales del sector público y otros capitales de portafolio.

El diferencial de tasas, aún elevado, y la expectativa de una política monetaria restrictiva cauta seguirán brindando soporte al peso colombiano; sin embargo, el mayor dinamismo de las importaciones y un saldo externo exigente limitarán el espacio para una apreciación adicional sostenida. En la misma dirección operarán menores entradas de recursos públicos, que irán retirando parte del soporte cambiario observado en fases previas y desplazarán el balance hacia un sesgo depreciativo conforme avance el año. El frente fiscal y su impacto potencial sobre las primas soberanas se mantendrán bajo seguimiento, dada su capacidad para incidir sobre las condiciones financieras y, a través de ellas, sobre el mercado cambiario.

En números, el peso colombiano cerrará 2026 alrededor de COP 4.020 por dólar, con un promedio anual cercano a 3.960, explicado en buena medida por su punto de partida asociado a los influjos de recursos públicos y debilidad del dólar americano en el entorno global. A lo largo del año se espera una tendencia de depreciación que estaría apoyada en el deterioro gradual de la cuenta corriente, la incertidumbre política y las necesidades de repago de algunos créditos de corto plazo en el exterior, por menores entradas de recursos públicos y

por un déficit externo presionado por importaciones más dinámicas, así como por pagos de intereses y utilidades al exterior. En 2027, el sesgo depreciativo continuará y el tipo de cambio cerrará cerca de 4.085. En suma, el COP se mantendrá estable en promedio en 2026, pero oscilará en amplias bandas, con posibles episodios de devaluación a mediano plazo por factores estructurales.

5.3.1.4.9. Fiscal: el condicionante macrofinanciero

Desde la óptica fiscal, el diagnóstico sigue siendo el de un déficit todavía alto, con atención particular al balance primario y a una carga por intereses elevada, que condiciona el ritmo de consolidación. El escenario central contempla una convergencia gradual, apoyada en una contención más estricta del gasto nacional hacia finales de 2026, evitando un ajuste abrupto que comprometa la prestación de servicios públicos.

5.3.1.4.10. Inflación: presiones alcistas en 2026 producto del alza en el salario mínimo y la fortaleza de la demanda interna

La inflación enfrentará un ciclo alcista en 2026 por cuenta principalmente de un marcado incremento en el SMLMV (23%) y su efecto sobre las estructuras de costos en el sector productivo. A lo anterior, se suma también las presiones provenientes de una demanda de los hogares robusta a partir del crecimiento del empleo e ingresos. Con todo, la inflación cerrará en 2026 en torno a 6,5%, una aceleración relevante frente al registro observado en 2025 y 2024. La dinámica tenderá a materializarse en los primeros meses del año. A nivel de su composición, se espera una aceleración considerable en la inflación sin alimentos, particularmente a partir de presiones puntuales en regulados y servicios.

5.3.1.4.11. Política monetaria: postura restrictiva y sesgo cauto durante 2026

El Banco de la República, en este contexto, mostrará una respuesta contundente para conjurar las expectativas inflacionarias y reconducir la economía hacia el cumplimiento de la meta de inflación, que ha fallado en los últimos 5 años. Como parte de esta respuesta, la Junta del Emisor elevó la tasa de política en 100 pb (puntos básicos) al inicio de 2026 y se espera que continúe con esta senda de ajustes en el primer semestre, llevando la tasa de interés al 12,25%, un incremento de 300pb en el año.

La postura restrictiva se ampliará en 2026 para contener y reconducir la inflación hacia una senda consistente con el cumplimiento de la meta de inflación, pero por la naturaleza del choque, tamaño y motivación, se espera una alta persistencia que lleve a una prolongación del incumplimiento de las metas por un par de años adicionales con la consiguiente afectación a la credibilidad del Banco. Razones que ratifican la necesidad de una respuesta contundente de política.

En conclusión, 2026 es un año de ajustes de política necesarios

En síntesis, 2026 se perfila como un año de crecimiento cercano al potencial (2,8%), sostenido por la demanda interna y con una leve mejora del lastre externo, pero con una aceleración en la inflación y una política monetaria condicionada y contractiva.

El reto, en términos de sostenibilidad, es activar con más fuerza el motor de la inversión —especialmente desde 2026— para que el avance sea menos inflacionario: cuando la demanda corre por delante de la oferta, las presiones de precios reaparecen o se acentúan si se suma al contexto un choque de costos relevante, como el fuerte incremento en el SMLMV.

Ese tránsito requiere, en el margen, reducir el “costo Colombia” que encarece financiar, producir y operar: simplificación regulatoria, mejoras logísticas, profundización financiera y un entorno institucional que reduzca prima de riesgo y eleve productividad.

5.4. VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRI 201-1

En 2025 el entorno externo fue, en conjunto, favorable para la renta variable: EE. UU. encadenó otro año de retornos de doble dígito (el S&P 500 registró un retorno total cercano a 17,9%), con un desempeño explicado más por crecimiento de utilidades que por expansión de múltiplos, y con liderazgo de temas de tecnología/IA que hacia el cierre del año tendió a ampliarse a más sectores. Ese tono de apetito de riesgo, aún con episodios de volatilidad por tasas y titulares geopolíticos/comerciales, suele traducirse en mejores condiciones para flujos hacia emergentes y activos de mayor beta.

En Colombia, 2025 marcó un punto de inflexión para la renta variable local con una valorización amplia pero liderada por los componentes más líquidos. En variación anual (cierre 2025 vs. cierre 2024), el MSCI COLCAP avanzó 49,9% (cierre 2.068,01), superando al índice amplio COLEQTY (+35,9%, cierre 1.430,79) y al COLIR (+33,4%, cierre 1.336,62), mientras que el COLSC ganó 20,0% (cierre 1.173,73). Esta jerarquía es consistente con un rally encabezado por emisores de mayor tamaño y liquidez, y una transmisión más gradual hacia el segmento de menor capitalización. En términos de referencia, COLEQTY captura una canasta amplia del mercado local; COLSC representa el tramo de menor capitalización (más sensible a liquidez); y COLIR agrupa emisores con mayor foco en prácticas de relacionamiento y divulgación hacia inversionistas.

La lectura económica detrás de ese desempeño combina factores de valuación, fundamentales y flujos, y es importante presentarla de forma balanceada. Primero, el mercado partía de niveles castigados y con descuentos frente a comparables, por lo que el ajuste de precios en 2025 refleja, en buena medida, una reducción del “premio por riesgo” exigido por los inversionistas, apoyada en mejores resultados empresariales (con mención recurrente al sector financiero y a segmentos vinculados a comodatos) y en catalizadores corporativos como recompras de acciones y mayor interés por nombres específicos.

Segundo, en el frente macro, el aporte fue más de estabilidad que de una desinflación clara: la inflación anual terminó 2025 en 5,10%, apenas por debajo del 5,20% de un año atrás, y con variaciones interanuales que confirmaron una convergencia lenta hacia la meta. En ese contexto, el Banco de la República sostuvo un tono cauto y restrictivo, cerrando el año con la tasa de política en 9,25%, precisamente para evitar un des anclaje de expectativas en un entorno donde la inflación permanecía por encima del objetivo y los riesgos fiscales seguían condicionando la prima de riesgo.

Tercero, en ese marco, una moneda relativamente fuerte en un contexto de tasas altas tiende a operar como mecanismo de transmisión hacia acciones: reduce el ruido cambiario para el inversionista, mejora el atractivo relativo de estrategias tipo carry y, en la práctica, puede favorecer el apetito por activos locales cuando el riesgo global acompaña. A lo anterior se sumó la incorporación de expectativas políticas de cara al ciclo electoral de 2026 —un canal habitual de ajuste de primas en Colombia—, que suele reflejarse en la disposición a pagar por activos domésticos en la medida en que el mercado percibe cambios (o estabilización) en el balance de riesgos.

Cuarto, el buen entorno internacional actuó como viento de cola: cuando el apetito global se sostiene, típicamente mejora el margen para flujos hacia emergentes y activos de mayor beta, reforzando movimientos locales; además, ese contexto coincidió con señales de mayor dinamismo de mercado (participación y negociación más activas), lo que facilita que los flujos se traduzcan en precio.

En suma, el desempeño de 2025 se entiende como una combinación de normalización de la prima de riesgo, fundamentales corporativos y apoyo de flujos (locales y externos), con un patrón de liderazgo por liquidez que explica la dispersión observada entre los diferentes índices.

Tabla 93. Indicador de dispersión
Cifras expresadas en COP mil millones

Indicador de Valor	2025	2024	2023	2022	2021	VAR \$
Valor económico Generado (VEG)	\$ 4.724.863	\$ 4.353.696	\$ 3.784.445	\$ 4.178.376	\$ 3.682.433	\$ 371.167
Margen de Intereses	4.064.661	3.719.355	3.099.253	3.402.719	3.155.633	345.306
Comisiones Netas	622.366	518.180	572.810	509.136	428.547	104.186
ROF	342.905	418.180	386.940	473.883	279.403	(75.275)
Otras ganancias o pérdidas netas (1)	(305.069)	(302.019)	(274.558)	(207.362)	(181.150)	(3.050)
Valor Económico Distribuido (VED)	2.299.696	\$ 1.963.010	\$ 2.369.077	\$ 2.506.747	\$ 1.860.272	\$ 336.686
Dividendos	0	0	445.426	425.627	224.055	0
Resultados Atribuidos a la Minoría		3.598	21.331	20.383	10.730	(3.598)
Proveedores y otros Gastos Administración (Excuidos Sueldos y Salarios)	949.745	968.361	800.262	694.260	531.440	(18.616)
Impuestos	397.090	17.036	260.375	567.788	490.695	380.054
Gastos de Personal	952.861	974.015	841.683	798.689	603.352	(21.154)
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	2.425.167	\$ 2.390.686	\$ 1.415.368	\$ 1.671.629	\$ 1.822.161	\$ 34.481
Reservas	(368.949)	191.090	466.757	449.232	235.066	(560.039)
Provisiones y Amortizaciones (2)	1.966.973	2.763.233	1.681.236	1.184.125	1.158.819	(796.260)

5.4.1. Evolución de la cotización de la acción de BBVA Colombia

La cotización de la acción ordinaria cerró en el 2025 a COP 228, creciendo en un 26.66% si se tiene en cuenta la cotización al 31 de diciembre de 2024 que era COP 180.

La acción ordinaria de BBVA Colombia es considerada por la Bolsa de Valores de Colombia con modalidad de Instrumento por Continuó por su presencia bursátil.

En cuanto a la cotización de la acción con dividendo preferencial sin derecho de voto, cerró en el 2025 a COP 350, no presentó cambios respecto del valor de cierre de la cotización al 31 de diciembre de 2024, este tipo de acciones son consideradas con modalidad de Instrumento por Subasta.

El capital flotante del Banco es de 3,70% y se detalla a continuación:

Tabla 94. Capital flotante
Cifras expresadas en COP millones

Tipo de acción	Cantidad
Ordinaria	632,302,851
Dividendos preferenciales sin derecho de voto	26,752,348

Tabla 95. Capitalización bursátil de BBVA Colombia
Cifras expresadas en COP millones

Año	2022	2023	2024	2025
Monto Cap Bursatil	5,035,691.00	3,478,003.00	3,283,529.00	4,114,360.00

Tabla 96. Evolución de la Cotización Bursátil de BBVA Colombia
Cifras expresadas en número

AÑOS	2022	2023	2024	2025
Acción Ordinaria -Cotización final	350	238	180	228
Acción preferencial sin der a voto -Cotización final	350	350	350	350

Relación con los clientes
Experiencia

En 2025, BBVA Colombia ha reforzado su compromiso con los clientes mediante el lanzamiento de la estrategia RCP (“Radical Customer Perspective”). Esta iniciativa identifica eventos que generan experiencias negativas y trabaja en la implementación de soluciones para reducir reclamaciones, particularmente en las tipologías de mayor impacto.

Adicionalmente, el banco realiza mediciones constantes de la satisfacción del cliente mediante el Net Promoter Score (NPS) y otras herramientas como el Mystery Shopper, que permiten monitorear y mejorar la calidad del servicio en la red comercial a nivel nacional continua también en la mejora de la satisfacción de la red de oficinas con los procesos que apoyan su gestión y que son provistos desde las áreas centrales del Banco.

En las líneas rojas gestiona aspectos clave que están ligados a la experiencia en canales de atención; en la oficina se enfoca en tiempo de espera para ser atendidos en el área de Caja, la tasa de Abandono y la solución en Primer Contacto en los Contact Center y el Gestor Remoto, en los canales digitales la disponibilidad/Indisponibilidad Canal ATM, Canal Mobile y Canal Web.

En otras experiencias negativas se gestiona la entrega oportuna de Tarjetas de crédito, la oportunidad y calidad en la respuesta a las reclamaciones, en Seguridad – Fraudes, el cliente objeto de fraude, el rechazo en operaciones de pago con tarjeta (ecommerce y otras), en Transparencia gestiona la percepción de cobros indebidos por la no aplicación de los beneficios de convenio

En otras experiencias negativas PQR: hace seguimiento a las tipologías que han sido identificadas como las de mayor impacto; Cliente no reconoce la transacción en su tarjeta, el ATM débito y no entregó el dinero, la inconformidad de compra con datafono, el bloqueo por cuenta embargada y otros bloqueos de cuenta, la actualización de información en Centrales de Información financiera y la no aprobación de las solicitudes del producto de crédito

BBVA Continúa garantizando la mejor experiencia a sus clientes, los escucha a través del NPS, mide la percepción de los procesos de apoyo de las áreas centrales a la red comercial, formó 1,023 funcionarios de la red comercial en cultura de servicio e inició en 2024 la verificación de la calidad del servicio en la red mediante Mystery Shopper con cobertura a nivel nacional.

5.4.2. SAC - Sistema de Atención al Consumidor (SAC)

FS-14

Este indicador se refiere al grado en que la institución financiera ha adaptado sus instalaciones y métodos de prestación de servicios estándar para mejorar el acceso a personas potencialmente desfavorecidas.

Se debe informar mediante una tabla o lista de iniciativas que contemplen las instalaciones y/o los servicios accesibles a las personas desfavorecidas.

Para cada iniciativa indique:

- El grado en que se aplica en toda la institución (por ejemplo, todas las sedes frente a sólo una región, todos los productos frente a sólo la banca minorista, etc.);
- Progresos realizados en relación con la iniciativa (por ejemplo, % de cajeros automáticos que se han convertido, etc.).

Las personas desfavorecidas incluyen:

- Personas con discapacidad o deficiencia: Se refiere a individuos con algún tipo de discapacidad debida a la edad, la genética u otras causas que limitan sus capacidades físicas, sensoriales o mentales.
- Personas que se enfrentan a barreras lingüísticas, culturales, de edad o de género.

Desde la entrada en vigencia de la CE008 de la Superintendencia Financiera en 2017, el Banco ha mantenido una estrategia interna de inclusión, centrándose en personas con discapacidad y otras condiciones especiales.

A continuación, se presenta un resumen de las principales iniciativas, detallando su alcance y progreso:

5.4.2.1.1. Adecuaciones físicas

- El área de Inmuebles continúa realizando las adecuaciones necesarias bajo la normativa ICONTEC. Nuestra red de oficinas cuenta con señalización y elementos de accesibilidad como: Rampas de acceso, incluyendo cajeros automáticos.
- Puertas de doble hoja con señalización incluyente.
- Halls amplios para la comodidad de todos.

5.4.2.1.2. Barreras de comunicación

Por quinto año consecutivo, se mantiene el servicio de Interpretación en Lengua de Señas Colombiana para la red de oficinas. Para casos de sordo-ceguera, se ofrece el servicio de guía intérprete con reserva previa.

Durante el segundo semestre, se reforzó la formación y se masificó el código QR para simplificar el agendamiento de la interpretación en línea (Notired #1362 del 5 de septiembre de 2025). La ruta de agendamiento en el Portal de Negocios Bancarios se ha actualizado a: "Servicio de Comunicación para personas sordas en oficina".

5.4.2.1.3. Atención en oficinas

El 100% de la red ofrece atención incluyente a todos los grupos poblacionales. Además, se brinda atención preferencial a personas en condiciones especiales, como adultos mayores, personas de talla baja o enanismo, mujeres embarazadas y personas con niños en brazos.

5.4.2.1.4. Canales virtuales y marcos de control

Con el apoyo de Asobancaria, estamos avanzando en una consultoría técnica del INCI para hacer accesibles nuestros canales virtuales a personas ciegas (Ley 2265/22). Aunque los canales alternos aún no son 100% accesibles, el proyecto avanza internamente con miras a su implementación total en 2027.

Las áreas de Retail, GloMo y SRL ya cuentan con un censo interno y deben plantear un cronograma de trabajo para este proyecto.

5.4.2.1.5. Refuerzo en formación 2025

El SAC realizó dos formaciones generales a través de la plataforma CAMPUS:

- Una enfocada en fortalecer la mitigación de PQR, dirigida al personal con contacto directo con consumidores financieros.
- Un refuerzo legal anual sobre temas generales de servicio, PQR y discapacidad, cuyo lanzamiento será en diciembre.

5.4.2.1.6. Gestión de quejas y reclamaciones

GRI 2-26., GRI 418-1, BBVA-6, BBVA-7, BBVA-8

Para 2025, BBVA no presenta reclamaciones por casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

Como ocurrió el año anterior, se presentó nuevamente una variación del 20%, que obedece a asuntos relacionados con:

- Llamadas por campañas de gestión administrativa (preventiva) de cobro de cartera,
- Por sincronización de base de créditos cancelados o clientes fallecidos que el Banco contacta antes de la actualización de bases de recuperación,

- Desconfianza en notificaciones recibidas por canales digitales,
- Notificación de preaprobados.

Tabla 97. Total, de reclamaciones recibidas por esta tipología.

Cifras expresadas en número

	Jan	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ley de protección de datos personales	2025												
	95	44	30	32	47	47	40	37	51	56	45	52	576

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización												
Ene	Feb	Mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total casos
2024												
45	28	14	13	21	22	16	20	25	30	18	71	323
2025												
45	10	11	12	18	20	16	13	23	19	34	31	252

Reclamaciones recibidas por entidades regulatorias												
Ene	Feb	Mar	abr	may	jun	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total casos
2024												
22	19	5	7	14	9	3	5	6	13	12	42	157
2025												
50	34	19	20	29	27	24	24	28	37	11	21	324

	Ene	Feb	Mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total casos
TX no reconocidas													
# Gestionadas	1861	1991	1745	1762	1853	1571	1744	1250	1626	1981	1621	2084	21089
Gestionadas a tiempo	1856	1981	1710	1719	1817	1518	1681	1222	1555	1810	1512	2036	20417
% de oportunidad	99,7 %	99,5 %	98,0 %	97,6 %	98,1 %	96,6 %	96,4 %	97,8 %	95,6 %	91,4 %	93,3 %	97,7 %	96,8 %

				%									
Revisión y/o liquidación													
# Gestionadas	2123	2587	2894	2844	3291	2314	2729	2671	2939	2872	2560	2731	32555
Gestionadas a tiempo	2089	2531	2728	2561	3005	2090	2418	2381	2599	2538	2301	2521	29762
% de oportunidad	98,4 %	97,8 %	94,3 %	90,0 %	91,3 %	90,3 %	88,6 %	89,1 %	88,4 %	88,4 %	89,9 %	92,3 %	91,6 %
Cajero automático													
# Gestionadas	588	641	522	714	646	486	637	481	395	510	438	525	6583
Gestionadas a tiempo	588	638	509	699	637	464	614	458	373	479	414	511	6384
% de oportunidad	100,0 %	99,5 %	97,5 %	97,9 %	98,6 %	95,5 %	96,4 %	95,2 %	94,4 %	93,9 %	94,5 %	97,3 %	96,7 %
Bloqueo de productos													
# Gestionadas	748	856	867	1011	1104	945	1109	925	931	1086	1039	1200	11821
Gestionadas a tiempo	718	840	807	964	1063	918	1050	873	875	1021	983	1163	11275
% de oportunidad	96,0 %	98,1 %	93,1 %	95,4 %	96,3 %	97,1 %	94,7 %	94,4 %	94,0 %	94,0 %	94,6 %	96,9 %	95,4 %
Cobro, servicios o comisiones													
# Gestionadas	536	595	689	574	689	523	663	667	874	834	941	915	8500
Gestionadas a tiempo	531	586	656	551	671	500	645	630	759	696	880	885	7990
% de oportunidad	99,1 %	98,5 %	95,2 %	96,0 %	97,4 %	95,6 %	97,3 %	94,5 %	86,8 %	83,5 %	93,5 %	96,7 %	94,5 %

Con el objetivo de minimizar los impactos negativos durante 2025, el área de Customer Solutions, en asocio con BPE, ha continuado con los proyectos de Causa Raíz y Transformación de PQR. Hemos priorizado la mitigación de inconformidades de mayor impacto identificadas en el año, tales como: inconformidad en compra, transferencias no reconocidas en páginas distintas a BBVA Net, pago debitado y no aplicado, así como saldo y movimientos no conformes. Estas mediciones permitieron construir un Planning para identificar tareas específicas en pro de mejorar los procesos de las tipologías.

Buscando mejorar los circuitos de atención al cliente y en paralelo con iniciativas anteriores, hemos definido varias acciones tácticas y estratégicas clave:

Acciones estratégicas:

- Formulario web para radicación de trámites: se aloja en la página del Banco. Los trámites serán clasificados previamente para asegurar la vía de solución más expedita.
- Implementación de IA (ChatGPT): se utiliza para la lectura de cada PQR (petición, queja o recurso), la generación de conceptos de terceros y la mejora de la calidad de las respuestas.
- Mejoras del proyecto Causa Raíz: esto incluye notificaciones a clientes sobre el cumplimiento de su embargo y la identificación completa en los conceptos de cada movimiento en los extractos.

Acciones tácticas:

- Migración de tipologías: las tipologías de más rápida atención se migrarán al grupo de Solución Primer Contacto.
- Manejo de buzones PQR: Se estableció un sistema centralizado con clasificación de tipologías ajustada.
- Atención operativa a oficinas de clientes Wealth: Será gestionada por el Centro Profesional de Apoyo.

Pese a lo anterior, es importante señalar que el año 2025 ha ofrecido grandes retos en materia transaccional interbancaria, debido a la entrada de nuevos productos que en su proceso de estabilización, han afectado al sector en general.

BBVA mantiene una escucha activa y empática con el cliente, asumiendo la responsabilidad de brindar soluciones claras, completas y oportunas. Se utiliza el proceso de Causa Raíz para identificar el motivador de las reclamaciones y diseñar planes de trabajo enfocados en mitigar su origen.

Los canales habilitados para la recepción de PQR durante el año incluyen:

- Propios: red de oficinas, call center y página web (iniciado en julio).
- Externos: Defensoría del Consumidor Financiero (DFC) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Desde 2025, tras un benchmarking, implementamos la radicación vía web con clasificación especializada (Quejas/Reclamos vs. Solicitudes) para un circuito de atención eficiente. La estrategia se soporta en el primer nivel de atención para una respuesta inmediata, escalando a grupos expertos de gestión según la complejidad, garantizando los tiempos definidos por la SFC.

Mantenemos un enfoque en la formación interna y externa para construir relaciones comerciales sólidas:

- Formación de Productos y Servicios: A cargo del área de formación y los Product Manager.
- Programas de Educación Financiera: A través del Voluntariado Corporativo, se capacitó a más de 4 mil personas (empleados, organizaciones públicas y privadas, y estudiantes) en 11 ciudades sobre temas como ahorro, gestión de deudas, finanzas personales e inversión.
- A partir de las identificaciones realizadas en las mesas de Causa Raíz y RCP, se busca involucrar en la solución a distintas áreas del Banco y aportar el conocimiento necesario, donde no sólo se busque mitigar, sino al mismo tiempo aplicar una Perspectiva Radical del Cliente, eliminando el origen de las radicaciones. Nuestro principal reto es superar las expectativas de los consumidores financieros con soluciones de fondo y alto impacto para el reconocimiento de la marca.

A través de las estrategias TCR a nivel de comunicación global, aseguramos que los consumidores financieros tengan acceso a los mecanismos legales para la protección de los Derechos de los Consumidores Financieros.

La información sobre el circuito de atención de PQR está disponible en la página web www.bbva.com (<https://www.bbva.com>).co, a través del link “Servicios al Consumidor Financiero”, incluyendo detalles de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Los canales Call Center y la red de oficinas, también proveen información completa y asesoramiento inmediato a nuestros consumidores financieros.

Resaltamos que el canal web es una herramienta que brinda agilidad a la comunicación con el cliente y optimiza la cultura digital.

La organización hace un seguimiento riguroso a las PQR ya que son termómetros para los indicadores claves de servicio. Se hace básicamente en 3 momentos:

- La entrada de los trámites,
- El stock
- La maduración de este (tiempo que permanece en gestión).

Todo se aloja en tableros de control con periodicidad diaria, semanal y mensual que se comparte con la alta dirección.

Nos gustaría destacar algunas de las acciones más importantes ya implementadas, gracias al trabajo realizado en la Fábrica RCP y el Plan de Directores, que consideramos ejemplos de eficacia al abordar la identificación de la Causa Raíz.

- Descripción detallada en extractos: Hemos mejorado la descripción de los conceptos incluidos en los extractos para permitir una identificación completa del tipo de operación.
- Notificación de embargos: Se ha implementado la notificación a los titulares de productos embargados una vez que el monto ha sido debitado completamente.

- Solicitud de Certificados vía App Glomo: Ahora es posible solicitar certificados directamente a través de la App Glomo.

Todo este ejercicio nos permite también hacer retroalimentaciones con las áreas involucradas y los equipos resolutores a través de capacitaciones permanentes y contando con stakeholders de apoyo como el equipo de Servicios Jurídicos y de Operaciones.

5.4.2.1.7. Procesos para remediar los impactos negativos

GRI 2-25

BBVA Colombia mantiene un firme compromiso con la identificación, mitigación y resolución de los impactos negativos derivados de sus actividades. Para ello, implementa mecanismos de atención, análisis de causa raíz y anticipación, asegurando una solución en primer contacto a través de sus canales de atención y la gestión oportuna y eficaz del proceso de quejas y reclamaciones.

Estos esfuerzos se enmarcan en la estrategia Radical Customer Perspective (RCP), la cual promueve una gestión proactiva de los eventos que afectan la experiencia del cliente.

El Banco adopta un enfoque centrado en conocer profundamente a sus clientes, mediante la escucha activa, la búsqueda proactiva de retroalimentación, el análisis de datos de comportamiento y el mantenimiento de canales abiertos de comunicación. Este proceso continuo permite identificar las causas raíz de la insatisfacción y orientar acciones de mejora sostenida.

De manera complementaria, BBVA Colombia se enfoca en entregar consistentemente lo que el cliente espera, promoviendo la eliminación radical de fricciones en cada punto de interacción. A través de la identificación de “puntos de dolor” y la ejecución de planes de acción específicos, se busca reducir a cero el número de clientes afectados.

Las PQR, junto con las “líneas rojas” y las experiencias negativas, se gestionan de forma coordinada con los responsables de productos y servicios, con el fin de diseñar soluciones efectivas, mitigar los impactos y fortalecer la satisfacción y confianza de los clientes.

Los grupos de interés son incorporados en el diseño, revisión, operación y mejora de los mecanismos de quejas y reclamaciones. Esto garantiza que los procesos sean eficaces y reflejen las necesidades reales de los usuarios.

BBVA realiza un monitoreo constante de la eficacia de sus mecanismos a través de indicadores clave y retroalimentación de los equipos de atención, esto incluye la reducción en tiempos de respuesta y la mejora en la calidad y sencillez de las soluciones brindadas.

Los procesos de remediación incluyen acciones específicas en los canales de atención en lo relacionado con mejoras en tiempos de espera para ser atendidos de forma presencial en las oficinas y la oportuna y eficiente atención en las líneas de servicio al cliente, Incremento la calidad y oportunidad de las respuestas a reclamaciones, la prevención de fraudes y resolución de transacciones no reconocidas.

La organización hace seguimiento a la eficacia de los mecanismos y procesos de remediación a través de la variación en los volúmenes de las PQR, el índice de réplicas frente las respuestas emitidas por el Banco en atención a las PQR y la medición de la recomendación a través del NPS (Net Promoter Score) que genera el grado de recomendación de nuestros clientes frente a la atención y otros atributos presentes en la atención que brinda el Banco en las sucursales de todo el país.

5.4.2.1.8. Relación con clientes

En 2025, BBVA Colombia reforzó su compromiso con los clientes con la implementación en su primer año de la estrategia RCP (“Radical Customer Perspective”). Uno de los pilares de esta iniciativa tiene como propósito entregar de manera consistente lo que el cliente espera, con esta iniciativa se busca identificar eventos que generan experiencias negativas y trabajar en la implementación de soluciones para reducir reclamaciones, particularmente en las tipologías de mayor impacto. Adicionalmente, el banco realiza mediciones constantes de la satisfacción del cliente mediante el Net Promoter Score (NPS) y otras herramientas como el Mystery Shopper, que permiten monitorear y mejorar la calidad del servicio en la red comercial a nivel nacional, se lanzó el programa de Martes de RCP - La fuerza de Servir en la Banca Minorista y Pyme para fortalecer el servicio en la red comercial de la Banca Minorista.

Dentro del marco de la estrategia RCP, las “líneas rojas” gestionan los aspectos clave asociados a la experiencia del cliente en los canales de atención. En el canal de oficina, el foco está en la reducción de los tiempos de espera en el área de caja, la tasa de abandono y la solución en primer contacto tanto en el Contact Center como en el Gestor Remoto. En los canales digitales, se monitorea la disponibilidad e indisponibilidad de los canales ATM, Mobile y Web, asegurando una experiencia fluida y confiable.

Por su parte, la línea de Experiencias Negativas se orienta a la eliminación de fricciones en servicios críticos, especialmente aquellos catalogados como severos (como quejas, bloqueos o fraudes) y moderados (como rechazos de solicitudes de productos o de pagos con tarjeta). El objetivo es garantizar la consistencia en la prestación del servicio, acompañada de una comunicación clara, práctica y empática, que facilite la comprensión del cliente y contribuya a fortalecer su confianza en el Banco.

5.4.3. Marketing

GRI 417-1, 417-2, 417-3

A lo largo del año y a través de diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, redes sociales, contenidos en nuestra página web, entre otros), el banco ofrece a clientes y no clientes —personas naturales y empresas— soluciones de ahorro, crédito e inversión, que pueden gestionar mediante distintos canales habilitados.

En el marco de estas soluciones, el banco formula recomendaciones proactivas orientadas a ayudar a clientes y potenciales clientes a mantener un equilibrio financiero que les permita afrontar el presente y el futuro con calidad de vida, tranquilidad y seguridad.

Asimismo, el banco procura que todas sus comunicaciones sean transparentes, claras y responsables, pues considera que nada es más importante que contar con clientes informados y empoderados para tomar decisiones financieras adecuadas.

Por otro lado, a través de «Líneas Rojas», un proyecto global de integridad orientado a mitigar riesgos asociados a la transparencia y a la toma de decisiones no informadas, se evalúan las comunicaciones con el propósito de poner al cliente y su bienestar en primer lugar. En este sentido, el banco se encuentra adherido a la norma global de Líneas Rojas de integridad con clientes, que establece los mínimos indispensables que deben respetar todas las personas involucradas en la elaboración de entregables, así como las fases para integrar estos lineamientos en cada pieza comunicativa.

De forma transversal, las comunicaciones también incorporan mensajes de salud financiera,

con el objetivo de que los clientes puedan dar un uso adecuado y responsable a sus recursos.

Finalmente, desde el área de Marketing —aunque no se desarrollan productos físicos ni existe relación con el etiquetado de este tipo de productos— se lleva a cabo un proceso riguroso de revisión y aprobación del 100 % del material dirigido a los clientes. Este proceso involucra al área, al negocio y al equipo jurídico, garantizando que cada comunicación se realice bajo principios de transparencia, claridad y responsabilidad.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre del mismo año, no se identificaron incumplimientos relacionados con las comunicaciones de Marketing.

5.4.3.1 Segmentos de clientes, bancas y filiales

5.4.3.1.1 Pymes

BBVA-2, BBVA-3

Durante el año 2025, el segmento pyme del Banco consolidó avances significativos que fortalecieron su posicionamiento como un motor clave para el desarrollo económico y la inclusión financiera del país. El desempeño alcanzado refleja la capacidad del segmento para adaptarse a un entorno competitivo, acelerar su transformación digital y profundizar en soluciones que responden a las necesidades reales de los clientes.

A través de estrategias comerciales integrales, mejoras tecnológicas y un enfoque centrado en la experiencia del cliente, el Banco impulsó el crecimiento, la eficiencia y la sostenibilidad del portafolio pyme.

A continuación, se presentan los principales logros alcanzados durante el periodo:

- El segmento registró un crecimiento a doble dígito en clientes target, alcanzando un incremento de más de 7.400 clientes vinculados. Este resultado fue posible gracias a una estrategia integral basada en un portafolio vinculante que combina medios de cobro, canal y cuenta, lo que permitió ampliar la penetración en el mercado y optimizar las operaciones. Asimismo, la estrategia Banca de Barrio contribuyó a una vinculación más eficiente mediante un portafolio simplificado que integra cuenta, medios de cobro, seguro y canal.
- En el último trimestre, el impulso del QR para la recepción de pagos, junto con mejoras en la aplicación para su contratación y un mayor control de fugas, fortaleció la adquisición y retención de clientes.
- Durante el año, se consolidó de manera significativa el desempeño del producto Crédito Virtual, ampliando su capacidad y optimizando la experiencia de los clientes. Se habilitaron nuevas alternativas de amortización a 12, 24 y 36 meses, brindando mayor flexibilidad para atender las necesidades del segmento. Adicionalmente, se implementó la cancelación automática del crédito al completarse el pago total, lo que simplifica procesos tanto en oficinas como para los equipos de riesgo.
- El Banco también amplió las alternativas de pago de cuotas facturadas a través de GEMA y Single App, y mejoró la tipificación de errores durante el flujo de contratación, aportando mayor claridad al cliente y fortaleciendo la experiencia digital.
- El segmento cerró diciembre con un NPS superior al 49,7 %, superando la meta y liderando el ranking del sector durante 7 meses consecutivos en el estudio de mercado abierto pyme. Los clientes destacaron el fortalecimiento de la atención personalizada y los avances en digitalización (71 %). Aunque persisten oportunidades de mejora en

canales digitales (68 %) y en condiciones económicas, el Banco continúa trabajando en un relacionamiento más preciso y en mejoras para los canales Senda y Gema, con el fin de consolidar una experiencia diferenciadora.

- El segmento pyme presentó un crecimiento sólido tanto en inversión como en recursos. La inversión aumentó en COP 413 mM, equivalente a un incremento del 13 % frente al año anterior. Por su parte, los recursos crecieron en COP 645 mM, lo que representa una expansión del 12,1 % respecto al mismo periodo del año previo. Este comportamiento reafirma la efectividad de las estrategias implementadas para fortalecer la gestión del portafolio.
- El canal remoto pyme, en 2025, aportó COP 175 mil millones en facturación, representados en más de 3.200 altas, con una efectividad del 8,37 %. Los indicadores de servicio evidencian un desempeño sobresaliente, con un NPS superior al 92,00 %, un First Contact Resolution del 97,00 % y una tasa de abandono inferior al 3,00 %, lo que refleja un servicio ágil, oportuno y de alta calidad.
- Actualmente, el canal se encuentra en un proceso de ampliación de su capacidad de atención y de incorporación progresiva de productos de activo y pasivo, con el objetivo de expandir su cobertura y el valor ofrecido a los clientes.

Durante 2025, el Banco evidenció un crecimiento significativo en la adopción de ofertas preaprobadas por parte del segmento pyme, medido mensualmente y directamente asociado a la capacidad de originación digital. En lo corrido del año se otorgaron más de 8 mil ofertas preaprobadas para productos digitales del segmento, por un valor total de COP 470 mil millones, lo que se tradujo en un incremento del 34,96 % en la facturación derivada de contrataciones digitales frente al año anterior.

Adicionalmente, la oferta digital basada en flujos transaccionales permitió que más de 6 mil clientes pyme accedieran a soluciones financieras completamente digitales, lo que representó un crecimiento del 10,00 % respecto al periodo anterior y un monto total de COP 210 mil millones. Este aporte correspondió al 13,00 % de la facturación total del segmento, reafirmando la relevancia de los productos digitales como habilitadores del acceso eficiente al crédito y de la profundización financiera.

El desempeño del indicador estuvo acompañado de mejoras operativas y del fortalecimiento de capacidades internas orientadas a optimizar la ejecución de la estrategia digital. En este contexto, el Banco consolidó un equipo especializado encargado de acompañar a la fuerza comercial mediante comunicaciones proactivas sobre la disponibilidad de ofertas preaprobadas y sus beneficios asociados. Este equipo realiza seguimiento permanente al funnel de originación, habilita respuestas en tiempo real y coordina la gestión de incidencias a través de una mesa experta, contribuyendo al incremento sostenido de la penetración digital en el segmento pyme.

El indicador también refleja avances en el desarrollo de soluciones orientadas a facilitar el acceso y uso de los productos y servicios del Banco para clientes pyme. Durante el año, el segmento impulsó la adopción de un portafolio vinculante diseñado para ofrecer una solución integral tanto a personas jurídicas (PJ) como a personas naturales con negocio (PNN).

Para PJ, la propuesta incluye cuentas de ahorro o corriente y una oferta amplia de medios de cobro —datáfono, mPOS, link de pago, QR y recaudo PSE— que optimizan la recepción de pagos, junto con transferencias ACH y operaciones sin costo hacia cuentas del Banco. En el caso de PNN, se incorporó Bre-B y portafolios con condiciones preferenciales, como cuotas de manejo diferenciales, transferencias sin costo hacia otros bancos y acceso a QR gratuito con contratación digital, fortaleciendo la experiencia transaccional y promoviendo el uso de canales web de forma simple y accesible.

Con el despliegue de soluciones transaccionales basadas en la contratación digital del producto ADV (Adelanto de Venta) en plataformas como Single App y GEMA, los PNN encontraron una vía más ágil para vincularse digitalmente. Estas herramientas han permitido que más negocios operen sin barreras técnicas, impulsando la inclusión financiera mediante procesos simplificados de vinculación y gestión transaccional. La facilidad de uso y la integración con las operaciones digitales ampliaron el alcance del Banco en este segmento, fortaleciendo la adopción de soluciones que anteriormente requerían mayor complejidad operativa.

El desempeño del portafolio Agro también se integra en este indicador, ya que en 2025 registró un resultado excepcional, con desembolsos superiores a COP 7 billones y un crecimiento del 72 %, lo que posicionó al Banco en el segundo lugar del ranking nacional.

Las alianzas con firmas referenciadoras ampliaron la cobertura en zonas rurales y potenciaron la colocación de créditos orientados a cadenas de valor agroindustriales. Asimismo, soluciones como Agro Confirming permitieron anticipar el pago de facturas a proveedores rurales, apoyando a pequeños y medianos productores con liquidez oportuna.

La consolidación del Banco como «Banco Agro Integrador» por segundo año consecutivo — con más de COP 700 mil millones colocados y 5 mil productores vinculados— refuerza su impacto en la dinamización económica del campo y en la integración financiera de nuevos actores del sector.

5.4.3.1.2. Empresas y Gobierno

BBVA-5

La Vicepresidencia de Banca de Empresas e Instituciones mantuvo su enfoque en el desarrollo de una oferta especializada, basada en la asesoría personalizada y sectorizada con soluciones financieras integrales y ágiles y el posicionamiento de BBVA como socio estratégico de las empresas en el país.

El año 2025 se destacó por el crecimiento de la cartera en BEI, donde se logró un incremento de COP 4 billones en saldos de inversión, lo que representa una variación anual del 22%. Estos resultados reflejan el compromiso de BBVA por acompañar a las empresas colombianas en sus planes de inversión, expansión y fortalecimiento operativo. Cada desembolso representa una oportunidad para impulsar nuevos proyectos, respaldar el crecimiento regional y contribuir activamente al dinamismo del tejido productivo del país.

Este periodo marcó un hito histórico para el portafolio Agro en el país. Con desembolsos cercanos a los COP 9 billones y un crecimiento del 53%, BBVA alcanzó el segundo lugar en el ranking nacional. Este segmento no solo jalonó la economía colombiana, sino que lideró la generación de empleo, lo cual impulsó al Banco a capitalizar dichos esfuerzos estratégicos.

Se establecieron alianzas comerciales con firmas referenciadoras de iniciativas de crédito agroindustriales, ampliando su radio de acción para llevar la oferta de valor a todas las zonas rurales. Adicionalmente, se lanzaron soluciones clave como Agro Confirming, herramienta que permite a grandes pagadores anticipar facturas a sus proveedores mediante un cupo de crédito, favoreciendo a pequeños y medianos productores.

También, BBVA se consolidó por segundo año consecutivo como el 'Banco Agointegrador'. Con más de COP 790 mil millones colocados en esta línea y la vinculación de 6.200 pequeños y medianos empresarios del campo, se logró apalancar las cadenas de valor y brindar liquidez esencial a los agricultores.

En el sector de la Construcción el crecimiento de cartera ha estado focalizado en la financiación de proyectos de vivienda de interés social y proyectos sostenibles que representan el 80% de los desembolsos.

Asimismo, se resalta el crecimiento de la financiación en el sector de mediana empresa, donde hace 4 años BBVA representaba el 4,6% del mercado y este año ha alcanzado el 12%. Una de las principales palancas para impulsar el crecimiento de la cartera este año fue el lanzamiento de cupos pre aprobados y pre ofertados para clientes del segmento empresarial con ventas entre 15 y 50 mil millones, donde por medio de un análisis de riesgos se identificaron clientes con un buen desempeño financiero para ofrecer líneas de crédito sugeridas de corto/largo plazo representando el 27% del crecimiento total en este segmento, apoyando principalmente sus inversiones en largo plazo y aumentando su cuota de mercado, logrando ser el Banco principal en muchos de ellos.

BBVA Spark, la unidad de BBVA enfocada en emprendimiento, innovación y empresas de alto crecimiento mostró un desempeño sobresaliente. El número total de clientes creció 62% frente a 2024, reflejando una mayor penetración en las empresas de base tecnológica del país. De esta forma, los recursos administrados aumentaron 95% llegando a COP 214.070 millones, y el portafolio de crédito colocado tuvo un crecimiento exponencial de casi 2.000% llegando a COP 293.628 mil millones. Además, el producto de nómina Spark registró un incremento del 53% en colaboradores gestionados, fortaleciendo el impacto en bienestar y bancarización para este tipo de empresas y sus equipos. Estas cifras sustentan un crecimiento estimado del 200% en margen bruto al cierre de 2025 comparado con el año anterior.

El sector institucional también muestra un crecimiento importante con más de COP 1,8 billones comprometidos con entes territoriales durante 2025, apoyando las necesidades de financiación de los Planes de Desarrollo y contribuyendo así al desarrollo del país, con foco en soluciones y ofertas personalizadas que facilitan la gestión de operaciones financieras y mejoran la experiencia del cliente.

5.4.3.1.3. Soluciones transaccionales

En cuanto a la captación de recursos y la implementación de soluciones transaccionales, a través de un enfoque centrado en el cliente y un profundo entendimiento de su ciclo de caja, BBVA implementó soluciones a la medida, en las que la experiencia de uso y el servicio posventa adquieren especial relevancia. Esto incluyó el despliegue de soluciones innovadoras como el recaudo mediante códigos QR referenciados, la creación de alianzas estratégicas a través de negocios estructurados con comercios representativos del mercado colombiano y la ampliación de la cobertura de servicios mediante corresponsalía bancaria.

Se amplió la oferta de valor con la apertura de BBVA Panamá en noviembre. Este hito permite a los clientes diversificar sus activos mediante la tenencia de dólares, mitigando riesgos cambiarios. En términos operativos, esta integración facilita transacciones internacionales y cobros del exterior sin costos adicionales por cambio de divisa. Asimismo, destaca la posibilidad de realizar transferencias en tiempo real de hasta USD 250 mil entre Colombia y Panamá, con acceso unificado a posiciones en pesos y dólares desde un mismo canal digital.

Por su parte, en la gestión del pasivo, 2025 consolidó la masificación del CDT Digital (Gema), diseñado para brindar a personas naturales con negocio y clientes corporativos un proceso de contratación completamente digital. Esta herramienta combina rentabilidad garantizada

con la seguridad de la plataforma del Banco, permitiendo una vinculación ágil, sin trámites complejos y en cuestión de minutos desde cualquier lugar. De este modo, se refuerza el compromiso con la satisfacción y la lealtad del cliente a través de una experiencia de usuario superior.

Asimismo, se impulsó el programa cross border del Grupo BBVA para atender las necesidades financieras de empresas multinacionales. Esta iniciativa permitió, por un lado, fortalecer la relación con más de 165 grupos económicos colombianos con operación en otros países donde el Grupo BBVA tiene presencia y, por otro, apoyar a más de 500 filiales referidas desde otras geografías.

Con el objetivo de poner en el centro la visión RCP, el Banco consideró que la valoración de la experiencia de la cliente basada principalmente en el NPS debía complementarse con métricas adicionales. En este sentido, se definieron “momentos de verdad” medidos de forma objetiva —no basados únicamente en percepciones— que permiten evaluar si los comportamientos de los clientes y las actuaciones del Banco reflejan una experiencia positiva o negativa. Este enfoque facilita la identificación de oportunidades de mejora de alto impacto en la experiencia que se busca ofrecer.

Finalmente, para materializar esta evolución en la gestión comercial, se consolidó la Sectorización como eje estratégico de la Banca de Empresas e Instituciones. Esta iniciativa transforma la aproximación al negocio mediante la transición hacia un asesoramiento especializado. En 2025, este hito se concretó con la implementación del modelo para el sector Agro, sumándose a las verticales de Gobierno y Construcción. Este enfoque tiene como propósito fortalecer el liderazgo del Banco y su posicionamiento competitivo, diferenciándose mediante propuestas de valor adaptadas a la realidad económica de cada industria.

5.4.3.1.4. Corporate and Investment Banking - CIB

Corporate and Investment Banking es el área encargada de dar soluciones financieras a las necesidades de las compañías más relevantes del país, como las grandes corporaciones y las instituciones financieras. Desde Corporate and Investment Banking, BBVA Colombia ofrece soluciones mediante un portafolio diversificado de productos y servicios de alto valor agregado, siendo un diferenciador tanto a nivel local como internacional. Durante el año 2025 se evidenció una leve disminución en la dinámica de la Banca Corporativa, respecto a la actividad presentada en el último trimestre de 2024. Sin embargo, el Banco se destacó por su capacidad de adaptación y por mantener la estabilidad en un entorno financiero altamente competitivo. A lo largo del año, las condiciones de mercado se ajustaron, pero se continuó ofreciendo soluciones eficientes a los clientes, manteniendo los niveles de participación y consolidándose como un aliado clave en el sector financiero. n Estas son algunas de las estrategias ejecutadas desde el área de Corporate and Investment Banking:

- **Mejora de la salud financiera de los clientes.** La Banca Corporativa de BBVA sobresale por su capacidad de adaptar servicios financieros a las metas estratégicas de sus clientes, logrando diseñar soluciones financieras altamente sofisticadas y ajustadas a las necesidades específicas de cada organización. A lo largo de 2025, la institución reafirmó su liderazgo al actuar como un asesor estratégico en operaciones de deuda para entidades como el Concesionario responsable de la construcción de la Primera Línea del Metro de Bogotá, Ecopetrol y el Grupo Sura. aaLa Banca Corporativa de BBVA mantiene su reconocimiento como la mejor Banca de Inversión en Colombia, otorgado por Global Banking and Markets y por Global Finance en sus respectivos premios anuales. Adicionalmente fue reconocido como Mejor Banco de FX

(Divisas) en Colombia, galardonado por Global Finance por su capacidad para ofrecer soluciones cambiarias de alto valor y su conocimiento del mercado local.

- **Ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible.** La sostenibilidad se mantuvo como el pilar estratégico transversal de BBVA Colombia durante 2025. En este periodo, la Banca Corporativa fortaleció su posición competitiva, actuando como el socio estratégico clave para facilitar la transición energética para sus clientes. Durante el año, la banca corporativa logró operaciones destacadas como la colaboración con proveedores de las grandes cementeras del país, que pertenecen a un sector resistente en cuanto a sus compromisos de reducción de emisiones de efecto invernadero. Además, movilizó la financiación sostenible con ángulo social en grandes proyectos de infraestructura vial con un compromiso con comunidades vulnerables en el pacífico colombiano (corredor vial Buga Buenaventura). También movilizó fondos en proyectos de despliegue de fibra óptica en el país para conectar a más de 3.2 millones de hogares en todo el territorio de Colombia, cerrando la brecha de interconectividad y al mismo tiempo, retirando cableado de cobre y reemplazándolo por fibra óptica, que desde el punto de vista ambiental, es menos nocivo. De esta manera reafirmó su liderazgo en el compromiso hacia un futuro sostenible, robusteciendo su posicionamiento como asesor estratégico y facilitador de capital destinado a proyectos con impacto sostenible.

Gracias a estas operaciones, BBVA fue premiado por la emisión del primer bono de biodiversidad en el mundo, una operación pionera destinada a apoyar proyectos de agricultura y logística sostenible en el país, esta premiación se dio por parte del Sustainable Debt Awards 2025.

- **Crece en clientes.** En 2025 se impulsó una estrategia de crecimiento en clientes de poca profundización, expandiendo el portafolio de negocios potenciales. El fortalecimiento del modelo con las áreas de banca digital y retail, que permitió diversificar las fuentes de ingresos en productos de alta recurrencia. Paralelamente, la evolución hacia servicios financieros digitales de alto valor agregado ha consolidado la ventaja competitiva, facilitando la expansión de la base de clientes bajo un modelo de eficiencia digital. ii• **Buscar la excelencia operativa.** Durante el ejercicio 2025, la Banca Corporativa de BBVA, consolidó la excelencia operativa como el eje transversal de su gestión diaria, integrándola no solo en la ejecución de transacciones, sino en la calidad del asesoramiento estratégico. Nuestros proyectos de transformación han sido diseñados bajo una arquitectura de mejora continua, orientada a trascender la banca tradicional hacia un modelo de asociación estratégica. Este enfoque nos permite anticipar las necesidades de capital y liquidez de nuestros clientes, ofreciendo soluciones a medida que generan un valor agregado tangible y fortalecen su posición competitiva en un entorno macroeconómico dinámico. ss• **El mejor equipo y el más comprometido.** La excelencia de la Banca Corporativa de BBVA se fundamenta en la calidad de su equipo. En 2025, reafirmó su compromiso con el crecimiento del talento a través de una robusta oferta educativa en Campus BBVA, fomentando una cultura de mérito y movilidad interna. En un ejercicio marcado por retos sectoriales, la estabilidad en los índices de satisfacción laboral ratifica la solidez de la cultura corporativa. Se prioriza un entorno de trabajo saludable y tecnológicamente equipado, donde el bienestar individual es el catalizador para potenciar el desempeño colectivo y la excelencia en el servicio al cliente. Por lo anterior en Merco Talento 2025, BBVA reafirmó su liderazgo en Colombia por cuarto año consecutivo como una de las

empresas con mayor capacidad para atraer y retener talento.

- **Datos y tecnología.** Alineados con la vanguardia del sector financiero, se integró la analítica de datos avanzada como el pilar de la estrategia comercial. Durante el último año, el despliegue de modelos predictivos permitió una identificación precisa de brechas de mercado, facilitando la estructuración de soluciones a la medida de los clientes. Esta capacidad analítica fue fundamental para potenciar el crecimiento de soluciones de financiación en diversos segmentos. Adicionalmente, se desarrollaron soluciones de recaudo personalizadas que, basadas en el comportamiento transaccional del cliente, ofrecen una oferta de valor diversificada y adaptada a la complejidad operativa de cada cliente. Asimismo, sofisticó su estrategia de gestión de recaudos mediante un análisis granular de los ciclos de caja de nuestros clientes, logrando una diversificación de productos transaccionales con un enfoque de eficiencia y liquidez.

5.4.3.1.5. BBVA Fiduciaria

BBVA AM se posicionó entre las 5 principales fiduciarias en administración de fondos de inversión colectiva (excluyendo fondos de capital privado), con una oferta de productos diferenciada y consolidándose como aliado estratégico para clientes que requieren estructuras fiduciarias especializadas.

El éxito de BBVA AM se fundamenta en su equipo humano, en procesos sólidos de inversión y control global de riesgos, en un enfoque integral en la estructuración y ejecución de los negocios fiduciarios y en la búsqueda de un desempeño consistente en el tiempo para sus clientes.

El 2025 fue un año de dinámica muy positiva para la industria fiduciaria, que registró un crecimiento del 11,6 % en activos administrados. En este contexto, BBVA AM realizó una destacada gestión de los recursos, cerrando con un saldo punta de COP 9,9 billones en fondos de inversión colectiva, lo que representa un incremento del 19 % frente a 2024 y una ganancia de 13 puntos básicos en cuota de mercado.

En número de partícipes, el resultado fue aún más relevante, con una variación anual del 40 %, alcanzando 142.356 inversionistas y una ganancia de 138 puntos básicos en participación de mercado. El total de activos bajo gestión ascendió a COP 27,3 billones, representados en negocios fiduciarios y fondos de inversión.

BBVA AM cerró el año con un plan alineado con las prioridades estratégicas del Grupo y con el objetivo de impulsar la rentabilidad del negocio, consolidándose como referente del mercado y mejor aliado de sus clientes. Esta estrategia tiene como ejes centrales la experiencia del cliente, la calidad del servicio y la responsabilidad corporativa.

Entre los principales hitos de 2025 se destaca el lanzamiento de dos nuevos fondos de inversión: BBVA Oportunidad + y BBVA Futuro 3.0, diseñados para responder a las necesidades de los clientes. Asimismo, sobresale la gestión del equipo de inversiones, que nuevamente lideró en los premios Prixtar en las categorías de Renta Fija Pesos Largo Plazo, Renta Fija Pesos de Liquidez y Balanceado Mayor Riesgo, destacándose frente a sus competidores en rentabilidad año corrido.

Estos reconocimientos evidencian la solidez de los procesos de inversión y control de riesgos, así como las capacidades de gestión tanto local como global de BBVA AM.

En materia de sostenibilidad, en 2025 la Fiduciaria anunció el cuarto proyecto del Fondo de Inversión BBVA Páramo, en colaboración con la Fundación Alianza BioCuenca. Esta iniciativa se desarrolló en territorios estratégicos de Norte de Santander, específicamente en los municipios de Chitagá y Cácuta, donde habitan más de 20 mil campesinos.

El proyecto contempló la conservación de 8 hectáreas de páramo y la restauración activa de dos hectáreas adicionales mediante la siembra de 1.200 árboles nativos en el Páramo del Almorzadero y el Páramo de Santurbán. Asimismo, incluyó jornadas de educación ambiental dirigidas a la comunidad, orientadas a fortalecer la conciencia frente a los efectos del cambio climático y la deforestación.

Estas acciones han sido posibles gracias al Fondo de Inversión BBVA Páramo, que destina el 25 % de su comisión de administración a proyectos de preservación de ecosistemas en Colombia.

En síntesis, 2025 fue un año de resultados sobresalientes para BBVA AM, con avances en los principales indicadores del negocio y una contribución significativa en la generación de valor para el Grupo BBVA.

5.4.3.1.6 BBVA Valores Colombia S.A.

- BBVA Valores Colombia S.A. Comisionista de Bolsa es una filial de BBVA Colombia con más de 30 años de experiencia en el mercado de capitales. La entidad ofrece servicios de asesoría, inversión y acompañamiento en el mercado de capitales colombiano, atendiendo clientes de los segmentos de banca premium, banca corporativa, banca empresas, banca privada y banca personal de BBVA.
- Asimismo, BBVA Valores atiende clientes directos e internacionales con interés en los mercados locales de renta fija y renta variable.
- La Comisionista cuenta con un sólido equipo de Banca de Inversión y Finanzas Estructuradas, encargado de brindar asesoría estratégica y acompañamiento a clientes en Colombia y en la región, participando en transacciones altamente reconocidas en el sector.

Prioridades estratégicas 2025

- **Crecimiento de ingresos recurrentes en Banca Empresas y Gobierno.** BBVA Valores incrementó significativamente la operativa de TIDIS con clientes, así como la vinculación y operación de personas jurídicas con portafolios relevantes, principalmente en renta fija. Asimismo, profundizó la comercialización de Fondos de Inversión Colectiva (FIC) y fortaleció la intermediación en renta fija y operaciones de liquidez a través de BBVA Valores con clientes de la banca.
- **Desarrollo de nuevas capacidades en Equity.** La entidad fortaleció su dinámica en activos del Mercado Global Colombiano y participó como agente colocador en la conversión de acciones de Davivienda en Davivienda Group, consolidando su posicionamiento en el mercado accionario.

- **Fortalecimiento de las capacidades del equipo de Banca Privada.** BBVA Valores aumentó la profundización de clientes del segmento de banca privada en FIC administrados por BBVA Valores y por BBVA Asset Management, así como en otros productos del mercado de valores. La fuerza comercial fue determinante en la exitosa comercialización del Fondo Estructurado lanzado por BBVA Asset Management en el segundo semestre de 2025.
- **Excelencia operativa y capacidades digitales.** La Comisionista continuó trabajando en la agilización del proceso de vinculación de clientes y en el fortalecimiento de procesos conjuntos con BBVA Asset Management, con el fin de mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.
- **Sinergia del negocio DCM con CIB y BeyG.** A pesar de un año con menor actividad en procesos de estructuración y emisión de deuda en los mercados locales, BBVA Valores participó exitosamente en colocaciones relevantes de bonos en el mercado de valores, incluyendo la destacada emisión de bonos de RCI Colombia.

5.5. CONTROL INTERNO Y CUMPLIMIENTO

BBVA Colombia cuenta con un modelo general de gestión y control de riesgos alineado a su modelo de negocio y organización, que le permite desarrollar su actividad en el marco de la estrategia y la política de gestión y control de riesgos definida por la Junta Directiva de BBVA, y que proporciona, tanto a los órganos sociales como al máximo nivel ejecutivo, una visión holística de todos los riesgos a los que BBVA está expuesto.

BBVA Colombia asume la definición de Riesgo Operacional propuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) como “la posibilidad de que la Entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos. Incluye el riesgo legal”, entendido como “*la posibilidad de pérdida al ser sancionado u obligado a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales*”.

Asimismo, el Grupo BBVA hace propia la definición de Riesgo Operacional que en cada momento establezca la autoridad competente (EBA/BIS). En la actualidad el Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS) define que “*Riesgo Operacional es aquel que puede provocar pérdidas como resultado de errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos, incluido el riesgo legal*”. Esta definición incluye el riesgo de cumplimiento y conducta y de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional.

No obstante, la gestión del riesgo reputacional, encomendada a la unidad de Reputación (Comunicación e Imagen), se hace de forma coordinada con la de los riesgos operacionales en la medida en que éste se produzca como consecuencia de eventos operacionales.

BBVA Colombia ha desarrollado esta definición de Riesgo Operacional para delimitar su ámbito de gestión, así:

“El riesgo operacional se materializa en pérdidas provocadas como resultado de errores humanos; procesos internos inadecuados o defectuosos; conducta inadecuada frente a clientes, en los mercados o contra la entidad; debilidades en los programas de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo; fallos, interrupciones o deficiencias de los sistemas o comunicaciones, robo, pérdida o mal uso de la información, así como deterioro de su calidad, fraudes internos o externos incluyendo, en todos los casos,

aquellos derivados de ciberataques; robo o daños físicos a activos o personas; riesgos legales, riesgos derivados de la gestión de la plantilla y salud laboral, e inadecuado servicio prestado por proveedores así como perjuicios derivados de eventos climáticos extremos, pandemias y otros desastres naturales”.

La gestión del Riesgo Operacional de BBVA Colombia se enmarca en el modelo de control del Grupo, el cual se fundamenta en tres líneas de defensa diferenciadas, que constituyen su estructura organizativa y tienen como objetivo la gestión integral del ciclo de vida del riesgo.

5.5.1. Modelo de tres líneas de defensa

El modelo de gestión se estructura en tres líneas de defensa:

Primera Línea de Defensa (1.ª LdD)

Está compuesta por las áreas de Negocio y de Soporte, responsables de la gestión de los riesgos operacionales asociados a sus productos, actividades, procesos y sistemas, incluyendo aquellos que dependen de terceros.

Estas áreas realizan la identificación y evaluación de los riesgos operacionales, y deben ejecutar los controles y planes de mitigación correspondientes para aquellos riesgos cuyo nivel residual supere el umbral de riesgo asumible.

Para apoyar a las unidades en la gestión de los riesgos y garantizar un entorno de control adecuado, se cuenta con la figura del Risk Control Assurer (RCA).

Segunda Línea de Defensa (2.ª LdD)

Está liderada por la Vicepresidencia de Control Interno y Cumplimiento, que reporta directamente a la Presidencia Ejecutiva, y se compone de las siguientes áreas:

- **Control Interno y Riesgo Operacional País:** responsable de diseñar y mantener el modelo de gestión del riesgo operacional, así como de evaluar su grado de implementación en las distintas áreas del Banco.
- **Risk Control Specialists (RCS):** definen el marco de mitigación, control y monitorización en su ámbito de especialidad y lo contrastan con el implementado por la Primera Línea. Actúan de manera transversal, ejerciendo su función en aquellas áreas donde puedan materializarse riesgos operacionales propios de su especialidad.
- **Unidad de Reputación:** responsable de la gestión del riesgo reputacional, de forma coordinada con el modelo de control interno cuando dicho riesgo se derive de eventos operacionales.
- **Unidad de Relación con Supervisores:** actúa como interlocutor principal ante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV). Su función es coordinar la estrategia de atención de requerimientos y visitas, asegurando que las áreas responsables actúen de manera alineada y que los requerimientos sean atendidos en tiempo y forma.

Tercera Línea de Defensa (3.ª LdD)

Está a cargo de Auditoría Interna, que realiza una evaluación independiente del modelo de gestión y del sistema de control interno.

5.5.2. Modelo de Gobierno de riesgo operacional

BBVA Colombia cuenta con un modelo de gobernanza específico para la gestión de riesgo operacional, que se concreta mediante diferentes comités.

5.5.2.1. Comité Corporate Assurance

Tiene como función principal proveer a la Alta Dirección de una visión integral y homogénea sobre los principales riesgos no financieros, las situaciones relevantes del entorno de control, el resultado de la autoevaluación de los principales riesgos reputacionales, la supervisión del Volcker Rule y la actividad del Comité de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad. Esto le permite implementar de forma anticipada medidas para mitigar dichos riesgos, o bien asumirlos dentro de los umbrales de apetito definidos por el Grupo.

En línea con la relevancia de los aspectos tratados y alcance de las decisiones, el foro está conformado por la Presidencia Ejecutiva (Presidente) y Comité de Dirección, con la asistencia de la Unidad de Control Interno y Riesgo Operacional País (Secretaría).

Los principales riesgos no financieros y temas relevantes a los que se enfrenta BBVA Colombia, denominados “*issues*”, surten un proceso de escalamiento y tratamiento en instancias previas (grupos de trabajo) con la asistencia de las tres líneas de defensa, que permite anticipar los planes de acción tendientes a mitigar sus efectos.

Las principales responsabilidades de este Comité se centran en:

- Analizar los issues y asuntos en watch list, aprobar el plan de acción propuesto, asignar la prioridad del issue y designar, en caso de discrepancia, el responsable de coordinación. Así también, efectuar seguimiento hasta que considere que los riesgos están mitigados y aprobar el cierre de los issues.
- Tomar decisiones sobre las propuestas de asunción de riesgos que le sean elevados.
- Seguimiento del cumplimiento de la Volcker Rule y de la actividad del Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Seguimiento del modelo de Non-Financial Risks.
- Seguimiento de las recomendaciones “críticas” y “significativas”, vencidas y próximas a vencer.
- Seguimiento de las recomendaciones o aspectos relevantes de auditores externos y supervisores que le sean elevados.
- Seguimiento de los riesgos que existen en la implementación de los requerimientos regulatorios más relevantes.
- Analizar en cada sesión la evolución de las pérdidas operacionales (IRO, tendencias, clases de riesgo predominantes, eventos relevantes), principales indicadores de RNF alertados o rebasados. Cuando se considere oportuno se detallarán los planes de acción definidos para su mitigación / regularización.
- Con carácter anual ser informado del resultado de la evaluación de Riesgo Reputacional.

5.5.2.2. Comité de Admisión de Riesgo Operacional y Gobierno de Producto (CARO&GP)

El proceso tiene como objetivo analizar y evaluar los riesgos operacionales asociados a iniciativas tales como nuevos negocios, productos o servicios, procesos de externalización,

transformaciones de procesos y nuevos sistemas, entre otros, con carácter previo a su lanzamiento, cuando estas puedan modificar de manera significativa el perfil de riesgo de BBVA en Colombia.

En la misma línea, busca garantizar el cumplimiento de la Política de Gobierno de Producto, con el fin de proteger los intereses de los clientes y asegurar el cumplimiento de la regulación en materia de protección al consumidor financiero en todas las entidades de BBVA Colombia.

La admisión, como etapa propia del ciclo de vida del riesgo operacional, ha evolucionado de manera integral para apalancar los procesos de negocio y contribuir al crecimiento sostenido del Grupo. En este contexto, se implementaron mejoras orientadas a optimizar el flujo de admisión, entre las que se destacan:

- Definición anticipada de las iniciativas sujetas a tránsito por el flujo de admisión de riesgo operacional.
- Formalización de controles para asegurar que el marco y los requerimientos de control definidos (condicionantes) se implementen antes de su puesta en producción u operación.

Durante la vigencia 2025 y con corte al 27 de diciembre, se gestionaron 120 iniciativas a través del flujo de admisión, distribuidas en 4 instancias:

- **CARO&GP (foro global):** 1 iniciativa clasificada como Tier 1, correspondiente al proyecto Brickell (apertura de oficina en Panamá).
- **CARO&GP (foro local):** 43 iniciativas, distribuidas así: outsourcing (20), reingeniería de procesos (17), nuevos negocios (1), nuevos productos (3), nuevo canal (1) y nuevo servicio (1).
- **Segunda Línea de Defensa (2.ª LdD):** 19 iniciativas presentadas en el foro Working Group y aprobadas por la Secretaría del CARO&GP bajo las consideraciones de control emitidas por los Risk Control Specialists (RCS). Distribución: outsourcing (10), reingeniería de procesos (5) y cambios tecnológicos (4).
- **Primera Línea de Defensa (1.ª LdD):** 57 iniciativas presentadas en el Working Group y delegadas en la Primera Línea, bajo la responsabilidad del Risk Control Assurer (RCA), considerando las observaciones de los RCS y la revisión de la Secretaría. Distribución: outsourcing (32), reingeniería de procesos (22), cambios tecnológicos (2) y nuevos productos (1).

Como resultado del proceso de admisión de riesgo operacional, se generaron 389 condicionantes por parte de los Risk Control Specialists, los cuales son de carácter obligatorio para la Primera Línea de Defensa (1.ª LdD). Estos condicionantes permiten fortalecer el entorno de control y mitigar posibles riesgos no financieros asociados a las iniciativas antes de su puesta en producción.

5.5.2.3. Comité de Control Interno y Riesgo Operacional de Área

Su objetivo es asegurar la implantación del modelo de gestión del riesgo operacional para impulsar su gestión activa. Toma decisiones de mitigación en caso de identificación de debilidades de control y realiza el monitoreo de normativas y/o regulaciones relevantes, tanto internas como externas, vigentes o próximas a entrar en vigor. Esto incluye los procesos de las áreas, así como la relación con clientes y terceros, y, en consecuencia, el entorno de control.

El Comité debe contar con la asistencia del Head del área y su primera línea de reporting, con capacidad ejecutiva para tomar decisiones durante su celebración, así como con los Risk Control Specialist que den cobertura a los principales riesgos presentados.

5.5.2.4. Comité de Control Interno y Cumplimiento

El Comité de Control Interno y Cumplimiento tiene como finalidad el apoyo en la toma de decisiones de la Vicepresidencia Ejecutiva de Control Interno y Cumplimiento en relación con:

- Las definiciones relevantes del área con el objetivo de dejar trazabilidad de dichas decisiones, opiniones y challenge que puedan aportar los miembros del Comité.
- Opinión y aprobación sobre la viabilidad de las iniciativas antes de su materialización, desde la perspectiva de riesgo país y concentración de cualquier iniciativa outsourcing que tenga esta delegación.
- Seguimiento a la actualización del plan normativo del área de Control Interno y Cumplimiento.
- Aprobación de indicadores locales de entidades de BBVA en Colombia y límites de gestión y sus correspondientes umbrales en materia de riesgos operacionales y cumplimiento.

5.5.2.5. Comité de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad

Es el Órgano encargado de aprobar las decisiones y seguimientos relevantes en la materia. Asimismo, será competente para recomendar la adopción de medidas de control que deban ser implementadas para gestionar el riesgo de ciberseguridad y seguridad de la información debido a materializaciones, incrementos del fraude, entre otros. No estará, en el alcance de este comité, la calidad de los datos, sino sus usos y la seguridad de estos.

5.5.2.5.1. Riesgo de cumplimiento y conducta

El Grupo BBVA tiene un Código de Conducta que establece que:

“...todos los integrantes de BBVA debemos comportarnos con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que nuestros accionistas y clientes han depositado en nosotros”.

Asimismo, establece que el Grupo BBVA tiene el compromiso de actuar con honestidad, respeto y responsabilidad en su relación con clientes, empleados, sociedad y con la propia empresa; y de conocer y respetar los límites, actuando de acuerdo con la ley, el Código de Conducta y su regulación interna.

Para llevar a la práctica este compromiso, BBVA Colombia se apoya en un modelo de control en el que se incluyen elementos que intervienen en la gestión de los riesgos no financieros, como el Sistema de Cumplimiento, integrado por el conjunto de políticas, normas y procedimientos (regulación interna); el esquema organizativo, gobierno, herramientas y soluciones tecnológicas puestos en marcha para propiciar que las conductas de la organización y sus empleados se ajusten a los valores del Grupo.

Este Sistema trata de prevenir, mitigar y gestionar el llamado Riesgo de Cumplimiento y Conducta, entendido como el:

“Riesgo de pérdida significativa financiera o de reputación que BBVA puede sufrir: i) Como consecuencia de incumplir leyes o regulaciones en materia de prevención del lavado de dinero, de conducta con el cliente, de conducta en los mercados o protección de datos personales; ii) Como consecuencia de incumplimientos de estándares de regulación interna; o iii) Como consecuencia de comportamientos que supongan incumplimientos atribuibles a la entidad que puedan incidir en un perjuicio a clientes, empleados, integridad de los mercados o de la propia empresa”.

De acuerdo con la definición del Riesgo de Cumplimiento y Conducta enunciada, se entienden como Cuestiones de Cumplimiento y Conducta integradas en la prevención, mitigación y gestión de dicho riesgo, las siguientes:

- La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como el cumplimiento de las sanciones y restricciones impuestas por el derecho nacional e internacional.
- La conducta en el mercado de valores y la prevención del abuso de mercado, incluyendo la aplicación del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.
- La protección del cliente en la generación o distribución de productos bancarios o financieros o en la prestación de servicios bancarios o de inversión, incluyendo la transparencia en la información proporcionada, la adecuación de los productos a su perfil y necesidades, y el trato justo del cliente.
- La integridad de la conducta dentro del Grupo BBVA, entendida como la difusión, promoción, aplicación e impulso de su mantenimiento actualizado, del Código de Conducta y su normativa de desarrollo, incluyendo la prevención de la corrupción, la defensa de la competencia, y la prevención de los conflictos de intereses.
- La protección de datos personales, según los requisitos legislativos y regulatorios aplicables en cada momento.
- La coordinación e impulso de los estándares de regulación interna en el Grupo.

En 2025 se continuó fortaleciendo el Sistema de Cumplimiento para dar mayor independencia a las funciones de la segunda línea de defensa, promoviendo un nivel organizativo acorde al modelo de control interno. Con una estructura organizativa adecuada y una clara asignación de roles y responsabilidades, el área de Cumplimiento de BBVA Colombia cumplió cabalmente los objetivos enfocados en aspectos como:

- Gestionar y mitigar adecuadamente los riesgos de sus ámbitos
- Participar activamente en el Comité de Admisión de Riesgo Operacional y Gobierno de Producto- CAROyGP con especial foco en la revisión de iniciativas digitales y la integración de la Sucursal Panamá.
- Brindar apoyo y acompañamiento a la gestión comercial de BBVA Colombia.
- Enviar con estricto cumplimiento los reportes internos y externos.
- Atender oportunamente los requerimientos de las entidades de control y vigilancia del Estado.
- Mantener estrategias de formación y comunicación en temas de cumplimiento para afianzar la cultura ética en la entidad y efectuar la revisión de los contenidos de las políticas, procedimientos y manuales relacionados con la función, con el propósito de verificar la eficacia de las medidas preventivas propuestas, su vigencia y efectivo cumplimiento, realizando las modificaciones que se encontraron pertinentes en cada caso.

En el año se continuó con el seguimiento a la actualización normativa interna publicada en el Portal de Regulación Interna de BBVA Colombia y las entidades. Con el propósito de fortalecer la aplicación tanto del Marco como de la Norma que lo desarrolla, se adelantaron diferentes líneas de trabajo encaminadas a velar por la calidad de la información, reporting sistemático a la alta dirección y responsables impactados, elaboración de material formativo de apoyo, y acciones complementarias.

5.5.2.6. Integridad en los negocios

El año 2025 fue significativo para BBVA Colombia en su constante compromiso con la integridad en los negocios, apostándole a mejorar continuamente las políticas y prácticas con el fin de asegurar una relación basada en la integridad con todos los grupos de interés, tal como se refleja en los valores del Banco, su modelo de liderazgo y su Código de Conducta. Por eso, se llevaron a cabo diversas actividades:

- Se fortaleció el marco de control del riesgo de conducta en las entidades de BBVA Colombia mediante la definición de directrices por parte del área como integrante de la segunda línea de defensa, apoyando a las diferentes áreas en la implementación de normas, controles y procedimientos orientados a fortalecer la cultura de integridad en el Grupo BBVA.
- Se brindó apoyo a las entidades de BBVA Colombia en la atención de los requerimientos del Supervisor relacionados con el riesgo de conducta, especialmente con el seguimiento al suministro de información a los consumidores financieros durante todo el ciclo de vida de diferentes productos.
- Se continuó la gestión para hacer seguimiento a la implementación y valoración del Programa Anticorrupción en el marco de la Política establecida, siguiendo los lineamientos corporativos y de la Junta Directiva del Grupo BBVA.
- Se fortalecieron y documentaron las medidas y controles nuevos y existentes que permiten mitigar los riesgos de corrupción de manera adecuada, además de participar en la promoción de medidas para abordar oportunidades de mejora.

Adicionalmente, se modificó el Código de Conducta con el fin de alinear su contenido a las regulaciones internas desarrolladas, a las mejores prácticas de la industria y a la nueva estrategia del Grupo.

La entidad evoluciona bajo el nuevo propósito de acompañar la voluntad de nuestros clientes de llegar más lejos. Desde esta visión, la organización se posiciona como un socio confiable que acompaña al cliente con transparencia y responsabilidad. Este compromiso transforma la conducta corporativa, buscando hacer propias las necesidades del cliente.

Además de lo anterior:

- Se continuó la gestión del Canal de Denuncia en cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Conducta y la Política de gestión del Canal de Denuncia que incluye los principios aplicables en materia de protección al denunciante de buena fe, confidencialidad de las denuncias y los denunciantes, así como objetividad e imparcialidad en los trámites. Asimismo, se impulsó la capacitación y la comunicación permanente a los funcionarios sobre el contenido del Código y el uso del Canal.
- Adicionalmente, se mantuvo la difusión de los contenidos del Código y la herramienta del Canal de Denuncia, aplicable a todas las entidades del Grupo BBVA, con base en los parámetros que permiten el registro, seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones, garantizando la confidencialidad y el anonimato de las denuncias recibidas en el área de Cumplimiento.
- Se dio continuidad con la formación de las pautas establecidas en la Norma de Regalos y eventos, así como el uso de la herramienta para el Registro de Regalos y Eventos, que tiene por objeto detectar influencias indebidas en o de terceros, mediante la realización de campañas formativas, comunicación y el seguimiento de indicadores en la materia en el Comité de Gestión de Integridad Corporativa y en las Juntas Directivas de las entidades de BBVA Colombia.
- Se continuó el diseño, implementación y seguimiento de indicadores individuales y sintéticos para prevenir y detectar posibles malas prácticas de venta, incumplimientos de la normativa en materia de protección al consumidor financiero, y para analizar las causas de las reclamaciones presentadas por los clientes de BBVA Colombia.

- Se enviaron al Corporativo los reportes solicitados relacionados con el Código de Conducta, Canal de Denuncia, Reclamaciones y Normativa aplicable en materia de protección al consumidor, protección de datos personales.
- Asimismo, se continuó con el fortalecimiento de las funciones de segunda línea en el ámbito de Protección de Datos Personales, con el objetivo de proteger y asegurar el tratamiento adecuado de la información de carácter personal obtenida por las entidades de BBVA Colombia en el desarrollo de sus actividades empresariales, proveniente de sus clientes, accionistas, empleados, administradores, proveedores, usuarios u otras personas con las que se relacionen.
- Además, se participó en la revisión de los riesgos y controles con el fin de actualizar las matrices de los ámbitos de Corporate Compliance, Customer Compliance, Protección de datos personales y adaptarlas para las entidades de BBVA Colombia, de acuerdo a las directrices corporativas y fortalecimiento de los marcos de control existentes.
- Se continuó la revisión del marco normativo y la matriz de riesgos en materia de protección de datos personales para asegurar una aplicación homogénea de la normativa que permita adoptar estándares y herramientas en todas las entidades de BBVA Colombia.
- Como parte de la labor continua de mejora de la función, se reforzaron controles y se establecieron medidas para fortalecer el modelo de tres líneas de defensa, basándose en la revisión y análisis de riesgos del área. Se participó en el diseño de planes de acción para abordar las oportunidades de mejora detectadas.
- Se llevó a cabo la revisión de la normativa aplicable a los ámbitos de Integridad y se procedió con la actualización de contenidos y vigencias del Marco de Regulación Interna, así como su publicación en el Portal de Regulación Interna.

5.5.2.7. Estándares de conducta

GRI 2-23, 2-24, 205-1

El Código de Conducta del Grupo BBVA establece pautas de comportamiento que reflejan sus principios de prudencia, honestidad, transparencia e integridad, alineados con los valores corporativos. Su objetivo es garantizar que el cliente sea la prioridad en todas las funciones, impulsando un equipo que aspire a grandes metas y dirija sus acciones de manera coordinada hacia el logro de objetivos locales y corporativos, manteniendo estándares de conducta estrictos y elevados.

Con el objetivo de reforzar la sensibilización y conocimiento del Código de Conducta, BBVA cuenta con un curso corporativo del Código de Conducta que todos los empleados de BBVA tienen que realizar. Este curso incorpora mensajes de miembros de la Alta Dirección sobre distintos aspectos de conducta a tener en consideración en la actividad diaria de los empleados de BBVA, mostrando de esta forma el compromiso y la importancia que la Alta Dirección del Banco otorga a mantener una elevada cultura corporativa de cumplimiento en la entidad (“tone from the top”).

A cierre de diciembre de 2025, 5119 (95%) empleados del Banco han completado la realización de este curso del Código de Conducta.

En este contexto, entre las labores desarrolladas en 2025 por la unidad de Cumplimiento, ha destacado el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, se atendieron formalmente consultas individuales de distinta naturaleza a través del Canal de Consulta, relativas, entre otras tipologías, al tratamiento de conflictos de interés, entrega o aceptación de regalos y/o beneficios personales, así como a la asistencia y organización de eventos, entre otros.

Tanto el Código de Conducta como la Política Anticorrupción definen el marco de actuación de las entidades del Grupo BBVA para prevenir, detectar y reportar prácticas corruptas o situaciones de riesgo, establecen pautas específicas de comportamiento en áreas o actividades sensibles, facilitan la identificación de situaciones que requieren precaución especial y, en caso de duda, brindan orientación adecuada en todos los procesos del Banco para evaluar los riesgos relacionados con la corrupción.

La Política Anticorrupción identifica las actividades susceptibles de estar expuestas a riesgos de corrupción y establece lineamientos claros y de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, incluyendo administradores, directivos y empleados. En algunos casos, estas directrices pueden extenderse a terceras partes o entidades con las que el Banco tenga vínculos empresariales o profesionales.

Entre las actividades cubiertas se encuentran:

- Ofrecimiento, entrega y aceptación de regalos o beneficios personales
- Eventos promocionales
- Donaciones y patrocinios
- Relaciones con proveedores, agentes, intermediarios y socios comerciales (fusiones, adquisiciones y joint ventures)
- Disposiciones sobre pagos de facilitación
- Contratación de personal
- Disposiciones relacionadas con los gastos
- Contabilización y registro de operaciones

Adicionalmente, BBVA Colombia tiene políticas específicas como las Políticas Anticorrupción, de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto, de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores, de Competencia, Conflictos de Interés y del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Estas políticas desarrollan los principios contenidos en el Código de Conducta, incorporando normas específicas y estableciendo las pautas de actuación esperadas de los integrantes de las entidades de BBVA Colombia en cada uno de estos ámbitos.

5.5.2.8. Protección al consumidor

En cumplimiento de lo establecido en la Circular 019/2021 de la SFC y la Carta Circular 116/2021 del Autorregulador del Mercado de Valores, durante el año 2025, el área de Cumplimiento continuó su participación en sesiones de formación y en la atención oportuna de los requerimientos del Autorregulador del Mercado de Valores, así como los de los órganos de control en los ámbitos de Integridad.

Adicionalmente brindó acompañamiento a las entidades de BBVA Colombia en el seguimiento y la implementación de controles para el cumplimiento de normativa externa e interna, incluyendo la revisión para la implementación del Decreto 1239/2024 y la Circular Externa 014/2025 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio del cual modifica el Decreto 2555/2010 en lo relacionado con los diferentes instrumentos que contribuyen a la liquidez del mercado de valores y se dictan otras disposiciones en materia del cumplimiento del deber de asesoría.

Protección de datos personales:

BBVA Colombia en cumplimiento de la normativa local cuenta con Política de tratamiento de datos personales, avisos de privacidad y normativa interna encaminada a establecer los principios y pautas aplicables al debido tratamiento de los datos personales a los que tienen acceso (clientes, proveedores, empleados, terceros, y en general a los datos a los que tiene acceso).

Dicha normativa interna es objeto de revisión y actualización periódica, dando cumplimiento a lo establecido en el Marco de Regulación Interna.

Durante el año 2025, la especialidad de segunda línea de Protección de Datos Personales, integrada en el área de Cumplimiento ha continuado impulsando procesos de supervisión y control en las entidades de BBVA en Colombia.

GRI-205-2

En 2025, BBVA Colombia mantuvo sus actividades de comunicación y formación dirigidas a sus funcionarios y Juntas Directivas en relación con las políticas y procedimientos anticorrupción. Se enviaron comunicaciones por correo electrónico a toda la plantilla de trabajadores, abordando temas relacionados con el Código de Conducta, y se aseguró que el 100% de los colaboradores estuvieran inscritos en las formaciones obligatorias sobre la Política General Anticorrupción, Conflictos de Interés y Código de Conducta a través de la plataforma Campus, las cuales deberían completarse antes de finalizar el año.

En cuanto a la comunicación de la Política Anticorrupción a terceros, se ha difundido a través de la web la declaración pública que resume el contenido de la misma. Adicionalmente, BBVA pone a disposición de sus proveedores en el portal de proveedores el Código de Conducta, que recoge en su apartado 5.3 información sobre la Política Anticorrupción de BBVA.

En materia de formación, al corte de diciembre de 2025 la plantilla tuvo un avance del 94% en la finalización del curso en materia de Anticorrupción para BBVA Colombia, discriminado así:

Tabla 98. Estado del curso "finalizado" por Management Level:

Cifras expresadas en número y porcentaje

	Número	Porcentaje
Management level II	11	100%
Management level III	179	99%
Management level IV	1.815	98%
Management level V	2.082	97%
Management level VI	721	77%

Tabla 99. Estado del curso "finalizado" por Vicepresidencias

Cifras expresadas en número y porcentaje

	Número	Porcentaje
Banca Empresas y Gobiernos Colombia	524	98%
Banca Minorista Colombia	2.175	88%
BBVA Research	7	100%
Colombia	2	67%
Comunicación e Imagen	6	100%
Internal Control & Compliance	51	100%
Corporate & Investment Banking	140	99%
Finance	169	98%

Engineering & Data Colombia	1.171	99%
Internal Audit	35	100%
Otros Sin Posición Estructural Colombia	2	50%
Risk	365	99%
Servicios Jurídicos Y Secretaria General	40	100%
Talent & Culture	120	99%

Tabla 100. Estado del curso” finalizado” por regiones

Cifras expresadas en número y porcentaje

Departamento	Número	Porcentaje
Amazonas	5	83%
Antioquia	325	97%
Arauca	11	100%
Archipiélago de San Andrés y Providencia	5	100%
Atlántico	154	92%
Bolívar	55	93%
Boyacá	43	81%
Caldas	46	78%
Caquetá	10	71%
Casanare	37	100%
Cauca	23	96%
Cesar	48	84%
Chocó	6	100%
Córdoba	49	79%
Cundinamarca	91	89%
Distrito Capital de Bogotá	3.110	96%
Guainía	2	100%
Guaviare	2	100%
Huila	33	63%
La Guajira	32	84%
Magdalena	39	80%
Meta	52	82%
Nariño	29	94%
Norte de Santander	45	94%
Putumayo	20	100%

Quindío	30	94%
Risaralda	48	94%
Santander	132	91%
Sucre	24	92%
Tolima	61	87%
Valle del Cauca	237	93%
Vaupés	2	100%
Vichada	2	100%

Asimismo, se enviaron comunicaciones a todos los empleados, recordando las directrices establecidas en el Código de Conducta mediante el buzón de AIDia. Se proporcionaron también canales específicos para reportar conductas contrarias a estos lineamientos o para plantear consultas sobre alguna disposición del Código de Conducta.

Por otro lado, se brindó formación sobre corrupción a los miembros (100%) de la Junta Directiva de BBVA Colombia, actualizando la normativa correspondiente y buenas prácticas.

Respecto a los socios comerciales, se indica que al 31 de diciembre de 2025 se contaba con 16.536 terceros y proveedores que en sus contratos se incluyen obligaciones y pautas de comportamiento en materia anticorrupción.

5.5.2.9. Canal de denuncia

FN-CB-510a.2

En 2025, el Área de Cumplimiento difundió el Canal de Denuncia como el principal mecanismo para la gestión del riesgo de conducta en el Grupo BBVA. Esto se realizó mediante la socialización de la herramienta designada para la recepción de denuncias (<https://www.bkms-system.com/bbva>) y mediante formación principalmente virtual. Adicionalmente, se actualizó el Procedimiento de gestión del Canal de Denuncia conforme a los lineamientos corporativos y se implementó un nuevo flujo de trabajo para la atención de quejas laborales a través de un triage con el equipo de Advisors de Talento & Cultura.

Por otro lado, se siguieron los lineamientos establecidos en la Política General de Gestión de Comunicaciones en el Canal de Denuncia y de Protección del Informante. Esta política ratifica el compromiso de BBVA Colombia en la lucha contra la corrupción y la protección de quienes informan internamente sobre conductas no alineadas con la legislación vigente, el Código de Conducta o la Regulación Interna. Entre los aspectos destacados de la política se encuentran:

- Principios generales de protección al denunciante.
- Descripción del procedimiento de gestión de comunicaciones en el Canal de Denuncia del Grupo BBVA.
- Prohibición de represalias u otras consecuencias adversas contra los denunciantes de buena fe.
- Obligación de mantener la confidencialidad sobre la identidad del informante y de cumplir con la normativa en materia de protección de datos personales.

En las diferentes campañas se enfatizó que, a través del Canal de Denuncia, los colaboradores, clientes y proveedores de las entidades del Grupo BBVA pueden comunicar cualquier incumplimiento que observen o les sea informado, recordando su obligación de no tolerar comportamientos que se aparten del Código.

El área de Cumplimiento ha gestionado las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su verificación e impulsando las medidas para su resolución, conforme a los procedimientos de gestión del canal de denuncia, recientemente revisados y actualizados. Se ha llevado a cabo un análisis de la información de manera objetiva, imparcial y confidencial.

Principales aspectos que pueden ser comunicados a través del Canal de Denuncia



5.5.2.10. Anticorrupción y otros aspectos

El 2025 fue un año relevante para el Grupo BBVA en el marco del Plan Global de Integridad, en un entorno de retos e innovación, en el que se continuaron los esfuerzos orientados a la revisión, adopción y difusión del Código de Conducta. Se diseñaron programas de capacitación y actualización de contenidos, considerando estándares internacionalmente reconocidos como buenas prácticas en materia de anticorrupción e integridad, y se realizó seguimiento a la implementación del Programa Anticorrupción del Grupo BBVA.

Para la ejecución del Programa, se fortalecieron los controles existentes y se participó en la adopción y seguimiento de los compromisos derivados de acciones de auditoría.

Asimismo, se desarrollaron sesiones de capacitación dirigidas a nuevos colectivos, reforzando contenidos orientados a mitigar riesgos en materia de anticorrupción, protección al consumidor, conflictos de interés, prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, conducta en los mercados y protección de datos personales, así como a optimizar la atención de peticiones, quejas y reclamos.

En materia de protección al consumidor, se continuó con el seguimiento e implementación de la Política de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto, la cual establece los principios que el Grupo BBVA debe observar al evaluar las características y riesgos de los productos y servicios, así como al definir sus condiciones de distribución y seguimiento. Todo ello con el propósito de garantizar que se tengan en cuenta los intereses de los clientes y el cumplimiento de la regulación aplicable, bajo los principios de transparencia, adecuación y trato justo.

Durante el año, se mantuvo la exigencia de la checklist de mínimos de cumplimiento debidamente diligenciada como requisito previo a la emisión de valoraciones por parte de Compliance respecto de iniciativas de outsourcing y del ofrecimiento de productos y servicios dirigidos a mercado abierto o a clientes del Grupo BBVA. Asimismo, se incluyó en el foro del Comité de Admisión de Riesgo Operacional y Gobierno de Producto (CAROyGP) un apartado específico en materia de Gobierno de Producto relacionado con productos de inversión, con el fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable en la actividad de asesoría. Este proceso contempla el seguimiento al mercado objetivo, perfilamiento del cliente, clasificación del producto, estrategia de distribución, formación, indicadores y gestión de conflictos de interés, entre otros aspectos.

Adicionalmente, en 2025 el área de Cumplimiento, en conjunto con Talento y Cultura y Comunicación e Imagen, desarrolló las campañas “Capitán BBVA” e “Integridad”, orientadas a reforzar la comunicación de conductas esperadas, promover el uso del Canal de Denuncia, crear espacios de confianza en entornos de confidencialidad y fortalecer la difusión del Código de Conducta y la cultura de integridad y respeto. También se emitieron lineamientos específicos para el uso de herramientas de mensajería instantánea (como WhatsApp) y de herramientas de inteligencia artificial generativa.

De igual forma, continuó la campaña “Haz lo correcto”, mediante la cual la Alta Dirección difundió contenidos claros y sencillos sobre la importancia de actuar conforme a los valores del Grupo BBVA, promoviendo principios de integridad, honestidad y transparencia en todas las actividades.

Por otra parte, se atendieron oportunamente los planes de acción a cargo del Área de Cumplimiento establecidos por los entes de control y supervisores, y se realizó seguimiento permanente a las demás áreas de la entidad en relación con los compromisos asumidos.

El área participó activamente, de manera transversal, en comités y reuniones de las distintas entidades y a diferentes niveles, emitiendo conceptos en los asuntos de su competencia y ejerciendo su voz y voto cuando la naturaleza de sus funciones así lo requiere.

Finalmente, se impulsaron los planes de cumplimiento en desarrollo de lo dispuesto en el Estatuto de la Función de Cumplimiento, aprobado por las juntas directivas, con el fin de prevenir, mitigar y gestionar el Riesgo de Cumplimiento y Conducta.

GRI-205-3, 206-1

Es importante resaltar que para el año 2025, el Banco no tuvo conocimiento de casos de corrupción confirmados y, por ende, no fue necesario tomar medidas disciplinarias, rescindir contratos ni iniciar procesos judiciales relacionados con este tema. Además, no se presentaron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal.

5.5.2.11. Financial Markets & Sustainability

Relacionadas con trade y communication surveillance en el ámbito de los mercados de valores y divisas se alineó con el objetivo estratégico del Grupo BBVA de consolidarse como un banco digital mediante la migración de los escenarios existentes a ADA y la actualización de las herramientas de monitoreo de tipologías conductuales durante 2025.

La especialidad de FM&S adelantó sus gestiones en desarrollo de un marco regulatorio adaptado a las particularidades del negocio en un entorno con foco en la sostenibilidad como línea estratégica, participando activamente en la revisión e implementación del marco regulatorio que desarrolla la Política de Sostenibilidad en las entidades de BBVA, así como en las sesiones del Working Group de de Estándares Colombia cuyo propósito es *“asegurar el buen gobierno, implementación y el rigor técnico en la elegibilidad de actividades susceptibles de calificarse como sostenibles y/o vinculadas a la sostenibilidad para poder posteriormente computarse a efectos del KPI de movilización sostenible y de los objetivos de movilización de negocio sostenible de BBVA en Colombia”*

Asimismo, desde la especialidad se emitieron conceptos de manera continua, se dio apoyo para la oportuna atención de requerimientos del AMV, y se robustecieron los escenarios de monitoreo para generar alertas efectivas relacionadas con presuntas conductas asociadas al Abuso de Mercado, las cuales fueron objeto de análisis.

En el ámbito, se presentaron informes de gestión a las juntas directivas y al Comité de Riesgo Operacional del área de Cumplimiento, y se llevaron a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Capacitación y comunicación continua de los contenidos del Reglamento Interno de Conducta (RIC) a las personas sujetas.
- Capacitaciones internas relacionadas con el deber de certificación con los colectivos que deben cumplir con el deber de licencing.
- Revisión de la normativa aplicable al ámbito de FM&S, efectuando los ajustes requeridos de conformidad con la Norma de Regulación Interna y actualizando las publicaciones en el Portal.
- Avance en el diseño, actualización y fortalecimiento de escenarios de monitoreo mediante la participación en proyectos de infraestructura tecnológica para prevenir la realización de prácticas constitutivas de abuso de mercado, adelantando además la revisión de las alertas generadas y las investigaciones pertinentes de alertamientos que requirieron análisis adicional en su determinación de posible afectación a la transparencia de los mercados en los que BBVA participa.
- Se consolidó el marco de mitigación y control para esquemas híbridos de trabajo con ajuste en los procesos de la entidad atribuibles al uso de información confidencial, privilegiada y/o sujeta a reserva, soportado en el challenge de la especialidad.
- Se participó en la revisión de los riesgos y controles tendientes a la actualización de las matrices del ámbito y su adaptación, de acuerdo a las directrices corporativas con el propósito de alinearlos a los criterios metodológicos, estructuras y herramientas implementadas en la entidad, generando los challenge correspondientes para prevenir y mitigar los riesgos propios de FM&S.
- Se efectuó la gestión con áreas de negocio relacionadas con información privilegiada y de proyectos confidenciales especiales, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la confidencialidad de la información y mitigar el riesgo de utilización indebida de información privilegiada por parte de las personas conocedoras de los mismos.
- Sesiones del Comité de Integridad en el Mercado de Valores y Divisas, que tiene como principal objeto el análisis conjunto de: *“i. Alertas de abuso de mercado que puedan derivar en un traslado a los organismos de supervisión por la potencial afectación a la integridad de los mercados en los que BBVA participa. ii. Potenciales casos de incumplimiento al deber de certificación”*.

5.5.3. Riesgo de lavado de activos, de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva

La prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante, “PLD&FT”) constituye, ante todo, una constante en los objetivos que BBVA Colombia asocia a su compromiso de mejorar los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para BBVA Colombia, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye, igualmente, un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y, con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e

instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.).

Para lograr este objetivo, el Grupo BBVA, como parte de un grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, cuenta con un modelo corporativo de gestión del riesgo que comprende todas las cuestiones de cumplimiento. Este modelo, no solo toma en consideración la regulación colombiana, también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia, así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como GAFI (Grupo Acción Financiera Internacional).

Es necesario resaltar que el modelo de gestión del riesgo de PLD&FT es un modelo en permanente evolución y sometido a continua revisión independiente.

En particular, los análisis de riesgo que se llevan a cabo permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecer el modelo. En 2025, BBVA Colombia continuó fortaleciendo el modelo de prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), ejecutando actuaciones relevantes orientadas a impedir que recursos de origen ilícito accedan o se canalicen a través del sistema financiero.

En desarrollo de la normativa vigente y atendiendo las recomendaciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, se adelantaron las siguientes actividades:

- Participación activa en el desarrollo de actividades en el marco del Modelo Integral de Supervisión (MIS), establecido por la Delegatura para Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esto permitió generar conocimiento y nuevas metodologías para gestionar el riesgo LA/FT de manera más eficiente, así como fortalecer las estrategias de prevención en el sistema financiero.
- Actualización de las variables del contexto externo de la entidad, lo que permitió ajustar la matriz de riesgos LA/FT, optimizar los insumos para el perfilamiento de factores de riesgo y revisar la metodología de segmentación correspondiente. Estas acciones facilitaron una respuesta más precisa frente al entorno geográfico donde la entidad tiene presencia o donde sus clientes desarrollan actividades económicas.
- Inicio, con la participación de los equipos de Business Process Engineering y Cumplimiento local y holding, de la implementación de los componentes que conformarán el Programa KYC. Esta iniciativa busca coordinar esfuerzos para mejorar los procesos de actualización y documentación de clientes, ampliando la perspectiva de conocimiento del cliente desde un enfoque tradicional o reactivo hacia uno proactivo. El Programa tendrá un horizonte de ejecución de tres años.
- Continuidad en los ajustes a procedimientos, normativa y estructura organizacional del Financial Crime Prevention Hub (FCPH), así como en la definición y seguimiento de acuerdos de niveles de servicio.
- Atención oportuna a los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, organismos de investigación del Estado y demás órganos de control.
- Seguimiento al poblamiento de la base de datos de accionistas y beneficiarios finales de clientes personas jurídicas, en coordinación con la Dirección de Redes, manteniendo niveles adecuados de completitud de la información.
- Ejecución de controles específicos para identificar e impedir posibles transacciones relacionadas con activos virtuales.
- Continuidad en la revisión centralizada de escenarios de monitoreo dentro del plan de mejora continua para las compañías de BBVA, así como implementación de una herramienta de monitoreo transaccional en el Banco, capaz de procesar datos de origen y aplicar dinámicamente criterios y reglas para la detección de posibles operaciones inusuales.
- Participación en el Comité de Admisión y Riesgo Operacional y Gobierno de Producto, mediante la emisión de conceptos sobre nuevos productos y servicios, con el fin de garantizar el cumplimiento de la regulación aplicable en materia de LA/FT.

- Ajuste y publicación en el Portal de Regulación Interna de la normativa interna en el ámbito de LA/FT, conforme a los lineamientos de la Norma de Regulación Interna.
- Continuidad en el plan de mejora para atender las recomendaciones formuladas por la Superintendencia Financiera de Colombia en ejercicios de supervisión, así como en la aplicación de metodologías para la evaluación de controles LA/FT, validador de causas, calidad de datos y beneficiario final. Asimismo, se participó en evaluaciones de pensamiento crítico orientadas a fortalecer las competencias necesarias para la toma de decisiones en la gestión del riesgo LA/FT.

5.5.3.1. Control interno y riesgo operacional país

Control Interno y Riesgo Operacional País es la unidad encargada de definir los instrumentos, metodologías y procedimientos necesarios para que el Banco administre de manera efectiva los riesgos operacionales, en concordancia con los lineamientos, etapas y elementos establecidos en la regulación local en materia de riesgo operacional y control interno.

Este marco se encuentra recogido, principalmente, en el Capítulo XXXI – Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de la Circular Básica Contable y Financiera, así como en la Parte I, Título I, Capítulo IV – Sistema de Control Interno (SCI) de la Circular Básica Jurídica.

La unidad opera bajo un enfoque anticipatorio y preventivo (ex ante), orientado al análisis de las causas del riesgo para su mitigación, y un enfoque posterior (ex post), enfocado en la medición de las consecuencias y en la evaluación de la efectividad de los controles implementados. Ambos enfoques permiten definir planes de acción transversales y promover la mejora continua del entorno de control.

La metodología aplicada facilita la identificación de riesgos operacionales tanto potenciales como materializados, a partir de la revisión de procesos, normas y regulaciones vigentes, mediante técnicas de autoevaluación que se complementan y contrastan con información relevante, tanto interna como externa.

Asimismo, permite realizar análisis para priorizar los riesgos, distinguiendo aquellos críticos de los no críticos. De igual forma, contempla la identificación, documentación y prueba de los mitigantes y controles que contribuyen a la reducción de los riesgos, cuya efectividad es evaluada para determinar el nivel de riesgo residual.

5.5.3.2. Apetito de riesgo operacional

BBVA Colombia cuenta con un Marco de Apetito de Riesgo integrado en el Modelo General de Control y Gestión de Riesgos, aprobado por la Junta Directiva. Este marco constituye un elemento fundamental en la gestión de riesgos, ya que permite determinar el nivel de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos, expresados en términos de solvencia, liquidez, financiación, rentabilidad y recurrencia de resultados. El marco es objeto de revisión anual.

La gestión del riesgo operacional está orientada a la identificación de la causa raíz de los eventos, con el propósito de prevenir su ocurrencia y mitigar sus posibles consecuencias mediante el establecimiento de marcos de control y monitorización, así como el desarrollo de planes de mitigación.

Este enfoque busca asegurar que la actividad de BBVA se desarrolle de manera íntegra y transparente, en cumplimiento de la normativa aplicable; elevar la calidad, seguridad y disponibilidad de los servicios prestados; y minimizar sanciones legales o regulatorias, así

como pérdidas económicas y reputacionales que puedan afectar la generación recurrente de resultados.

Para medir esta gestión, se cuenta con los siguientes instrumentos:

- **Indicador de Apetito de Riesgo Operacional (IRO).** Refleja la relación entre el importe de las pérdidas netas materializadas por eventos de riesgo operacional y el margen bruto. Su cálculo y seguimiento se realizan de forma mensual, y su límite es aprobado por la Junta Directiva.
- **Management Limits.** Corresponden a límites asociados a riesgos relevantes, tales como fraude digital y físico, gestión de personas, procesamiento de transacciones, tecnología, seguridad de la información, cumplimiento y conducta, contingencias legales, riesgos asociados a terceros e impuestos. Estos límites son objeto de seguimiento en distintos comités de control, comités ejecutivos, la Junta Directiva y órganos corporativos.

5.5.3.3. Registro de eventos de alta calidad

Conforme a la certificación otorgada por la Superintendencia Financiera de Colombia el 19 de julio de 2022, el Banco ha utilizado su registro de eventos de riesgo operacional de alta calidad para determinar el Componente de Pérdida (CP), insumo requerido para el cálculo del “Valor de la exposición al riesgo operacional (VerRo)”, lo que ha motivado una reducción de capital por riesgo operacional que para el año 2025 fue de aproximadamente de 2 billones COP.

5.5.3.3.1. Herramienta MIGRO (Marco Integral de Gestión de Riesgo Operacional)

Se cuenta con esta herramienta tecnológica especializada para la gestión del riesgo operacional, que facilita el desarrollo homogéneo de la metodología, a partir de la identificación de riesgos por procesos, la documentación de controles, valoración del riesgo inherente, riesgo residual y seguimiento de debilidades del modelo, sobre las que se determinan planes de acción que son gestionados y documentados en la herramienta.

Además, se cuenta con módulos relacionados con la admisión de riesgo operacional y generación de informes que acompañan la integración y revisión de los componentes metodológicos de gestión de riesgos.

5.5.3.3.2. Cultura de riesgo operacional

Con relación a la cultura para la prevención, en conjunto con el área de Talento & Cultura se realizaron actividades de formación dirigidas para la plantilla. Se dejaron a disposición de los funcionarios los cursos virtuales y legales que incluyen aspectos relacionados con el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO). La formación SARO a terceros prestadores de servicios de outsourcing se realizó a través de Asobancaria y culminó en octubre con la participación de un formador experto de la entidad.

5.5.3.3.3. Third Party - Risk Control Specialist (RCS)

La función de Third Party tiene por objeto asegurar el cumplimiento de la normativa en términos de especialidad de control y disciplina, a nivel geográfico de BBVA Colombia. Desarrolla su marco de actuación para las externalizaciones que comprenden en su ámbito de actuación los outsourcing, vendors y others third parties.

La especialidad de control tiene la responsabilidad de generar marcos de mitigación robustos y realizar un challenge crítico a los servicios implantados existentes, ofreciendo soporte especializado a las unidades. Este enfoque busca activamente minimizar la materialización

de riesgos críticos derivados de una gestión deficiente de terceros, tales como interrupciones de servicio, pérdidas financieras, alta dependencia operativa o experiencias negativas de los clientes. Complementariamente, la Disciplina gestiona la admisión del riesgo operacional en materia de outsourcing, esto se logra mediante la implantación de la normativa y metodologías definidas, asegurando un seguimiento y reporting consistente a las instancias locales y corporativas, y desplegando continuamente las mejores prácticas del sector.

5.5.3.3.4. Aseguramiento y Marco de Control:

Para alinear nuestra gestión de riesgos con las mejores prácticas globales y cumplir con los nuevos requisitos regulatorios, hemos efectuado una actualización local de la *Política general de gestión de servicios prestados por terceros* y proyectado para el primer trimestre de 2026, la actualización y publicación de la *Norma corporativa para la gestión del ciclo de vida de servicios prestados por terceros*. Lo anterior tiene como objetivo el cumplimiento del Reglamento Europeo de **Digital Operational Resilience Act Resilience 1.0 (DORA)**, un marco que refuerza significativamente la seguridad informática y el control en entidades financieras. El esfuerzo de aseguramiento se concentra en la integración de datos críticos de continuidad de negocio (**Archer**), riesgos tecnológicos en terceros (**OpenPages**) y servicios outsourcing (**GOS**) dentro de la nueva herramienta llamada **Migro de Terceros**. Esta consolidación es estratégica, ya que permitirá la coordinación eficiente entre equipos y generará un inventario único de servicios, facilitando una visión aún más integral y centralizada del riesgo.

5.5.3.3.5. Hito de Implementación 2026

La puesta en producción de Migro de Terceros está programada para enero de 2026, iniciando con un despliegue de aproximadamente 278 servicios. Durante el resto del año 2026, la prioridad estratégica será la revisión exhaustiva y la carga de todos aquellos servicios catalogados como ICT (Tecnologías de la Información y Comunicación) que se encuentran bajo el perímetro de la regulación DORA. Esta hoja de ruta asegura una transición controlada y el fortalecimiento continuo de nuestra postura frente al riesgo de terceros, posicionando a BBVA Colombia a la vanguardia en resiliencia operativa.

5.5.3.3.6. Processes - Risk Control Specialist

Tiene como objetivo principal promover el marco general de mitigación y control definido para los riesgos propios de su ámbito, con el fin de gestionarlos y adaptarlos por la primera línea de defensa, tanto en los procesos de admisión de riesgo operacional como en el modelo de riesgos en general. Processes RCS, como especialidad de control, cubre principalmente los siguientes riesgos:

- **Fraude.** Fraude externo a consecuencia de la comisión de hechos de carácter delictivo por terceras personas, clientes o no. en relación con un producto o proceso en canales presenciales, presentado mediante la aportación de documentación fraudulenta o suplantación de identidad, y fraude interno por actuaciones irregulares, comisión de hechos delictivos, infidelidades, abuso de confianza, etc. efectuadas con ánimo de dolo o lucro por parte del personal interno de la entidad, así como la realización de otras actividades no autorizadas. realizadas por empleados o el uso o divulgación de información interna operativa o de negocio. Cobertura a toda suplantación en canales presenciales.
- **Transaction processing.** Deficiencias en el diseño de productos, diseño e implantación errónea de procesos, modelos y parametrización de aplicaciones; ejecución inadecuada, incompleta o fuera de plazo de procesos y deficiencias en la entrega de productos, servicios o ejecución de instrucciones del cliente; errores en comunicaciones de información operativa y extravío de documentación en canal presencial.
- **Data management.** Riesgos por deficiencias en el gobierno del dato no relacionadas con aspectos tecnológicos, englobando las dimensiones: riesgo de falta de Process Owner / Service Line Owner, desconocimiento del contenido, falta de calidad, y desde

el punto de vista funcional falta de integridad y riesgo de indisponibilidad. Se da en procesos de tratamiento de datos existentes, con el objeto de hacer reporting interno (toma de decisiones relevantes), o externo (Reguladores, Supervisores...) sujetos a la Norma de Data Governance.

Para coadyuvar en el refuerzo de plan de procesos relacionado con el levantamiento de marcos de control, se avanzó en las siguientes líneas de acción:

- Levantamiento y grabación en herramientas del marco de mitigación y control de riesgos operacionales asociados a los procesos; i) Gestión de reclamaciones y ii) Monitorización operativa fraudulenta, para ello se abordaron líneas de trabajo enfocadas en: determinar el owner del proceso, identificación unidades involucrados, normativa y revisión y contraste de marcos de control teóricos de cada una de las especialidades.
- Asimismo, durante 2025 la especialidad de Processes lideró en conjunto con BPE y Estructuras, el aseguramiento del proceso E2E de Aquerencias enfocado en los subprocesos de Pricing y Contracargos en concordancia con la iniciativa Holding de revisión global de procesos por geografía y cuya actualización del marco de control finalizará en 2026.

5.5.3.3.7. Control Interno de Riesgos - Risk Control Specialist

La función de Control Interno de Riesgos actúa como unidad de control en las actividades efectuadas por el área de Riesgos y en general, aquellas relativas a la gestión y control de los riesgos financieros (crédito, mercados y liquidez - estructural). En este sentido, verifica que el marco normativo, los modelos y las medidas establecidas son suficientes y adecuados en cada tipología de dichos riesgos.

También es deber de la función realizar challenge a las decisiones que se adoptan en los comités de Riesgos de mayor relevancia, llevar a cabo la validación de modelos y garantizar un marco de control sobre 4 elementos básicos: I. Gobierno y organización II. Marco de Apetito de Riesgo III. Evaluación, seguimiento y reporting IV. Infraestructura

El Control Interno de Riesgos cuenta con las siguientes dependencias:

- **CIR Procesos.** Es responsable de revisar que el funcionamiento de los procesos de control y gestión de los riesgos financieros es adecuado y acorde con la normativa, o en su defecto, detectar posibles oportunidades de mejora. Para ello, cuenta con un plan de trabajo anual cuya metodología es a través de assessments, CIR Indicators y/o revisiones específicas con alcance Banco y filiales según aplique. Adicionalmente, al rol de Especialista de control (RCS) para la validación en admisión y RCSA
- **Secretaría Técnica (ST).** Es responsable de impulsar la consistencia y completitud de la normativa al interior del área de Riesgos de BBVA Colombia; además, coordina la definición y estructura de comités y contrasta su aplicación y adecuado funcionamiento. Su labor se apoya en seis (6) comités establecidos para la toma de decisiones sobre la gestión de riesgos financieros en cuanto a políticas, procesos, delegación crediticia, normativa y admisiones crediticias de los clientes en todos los segmentos.
- **Validación Interna (VI).** Tiene como función principal realizar contraste independiente a los modelos del área de Riesgos, con objeto de garantizar su exactitud, robustez y estabilidad. Para esto, se establece un plan anual cuya actividad busca cubrir los modelos con foco en los regulatorios, de mayor relevancia y/o materialidad.

Las sinergias entre las tres (3) dependencias permiten el ejercicio de la función de forma amplia, destacando, adicionalmente, la asistencia a comités del área de Riesgos (como secretario o como miembro) de la unidad, a efectos de anticipar riesgos potenciales adicionales o necesidades de refuerzos en los entornos de control asociados.

En 2025 se llevaron a cabo once (11) assessments y un (1) monográfico para valorar principalmente: admisión, delegaciones, gestión recuperatoria, cumplimiento del marco de apetito al riesgo, motores de decisión, gobernanza de datos, garantías, gestión del riesgo de mercado, liquidez, estructural y crédito; cumplimiento del gobierno de comités, gestión normativa interna, seguimiento & reporting.

Producto de lo anterior, se originaron 15 planes de acción (11 significativos y 4 moderados). Además, se han resuelto 11 (3 originados en 2025), blindando especialmente los procesos de admisión de crédito, la integridad de los datos reportados y el cumplimiento de nuevas normativas de mercado y liquidez. En total, al cierre de 2025 hay 13 planes abiertos, de los cuales se ha mantenido uno vencido (actualización periódica de clientes Pymes) a cerrar tras la implementación de un nuevo modelo comportamental en el primer trimestre de 2026, con un nivel de avance del 93%.

En materia de validación de modelos, se ejecutaron actividades de aseguramiento sobre 50 modelos. De estos, 41 son regulatorios (IFRS 9 y CORE), sub segmentados por cartera y parámetro, referentes al cálculo de capital económico y provisiones; 5 son estratégicos (2 de Income Estimator, Advance Score, Off Balance, NMDS); y 4 asignados por norma (Consumo, Pymes 360, 2 de Prepagos). La distribución por nivel de riesgo de los modelos validados fue: 1 de Riesgo Alto, 7 de Riesgo Medio-Alto y 3 de Riesgo Medio.

La especialidad además efectúa trimestralmente el cálculo y/o gestión de los CIR Indicators, un panel de 52 indicadores que apuntan a temáticas que requieren un seguimiento con mayor recurrencia, segmentado en Mayorista (22), Minorista (14), Emisor (4), Contrapartida (2), Mercados (1) y transversales (9).

Se concluye que, en términos generales, el funcionamiento ha sido adecuado, si bien se han detectado oportunidades de mejora que cuentan con una gestión continua de aseguramiento.

Entre otras actividades se contrastó y retroalimentó el marco de control de procesos regulatorios clave PCAF (estándar para medir y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a préstamos e inversiones), FRTB (Revisión fundamental del libro de negociación), NDoD (nueva definición de incumplimiento) y estimación de parámetros de Riesgo BCBS239.

Asimismo, se efectuó el contraste en el circuito de admisión de riesgo operacional asegurando, para 40 iniciativas con alcance de la especialidad CIR el cumplimiento normativo y el robustecimiento del modelo de control, como resultado de ello se establecieron (26) condicionantes, (11) bloqueantes, y (15) No bloqueantes.

Se efectuó challenge sobre (27) riesgos y (112) controles del perímetro SOx (100% del contraste requerido), confirmando un resultado adecuado en términos de funcionamiento del marco de control, no obstante, en diseño se identificaron (17) no conformidades subsanadas previo al cierre del testing.

En cuanto a las labores de la Secretaría Técnica, se cumplieron objetivos como asegurar el seguimiento y/o autorización de los temas de mayor relevancia o que por exigencia normativa deberían escalar a los comités de riesgos y la estructuración (adhesión y/o transposición) de las normas corporativas aplicables a la geografía.

5.5.3.3.8. IT - Risk Control Specialist

La Dirección de RCS IT gestiona los riesgos de **Technology Security** (cubre los riesgos por una inadecuada gestión del cambio tecnológico, por fallos en los sistemas de IT, el riesgo por disponibilidad, y rendimiento IT, el riesgo por integridad de los sistemas IT, entre otros), **Information & Data Security** (entre otros cubre los riesgos por accesos no autorizado, modificación o destrucción de la infraestructura, los riesgos por pérdida, robo o mal uso de la información y los ciberataques que afecten a la privacidad / confidencialidad,

disponibilidad e integridad de la información), **Physical Security** (riesgos de una inadecuada gestión de la seguridad física de activos y personas) y **IT Providers** (inadecuada gestión de los proveedores en términos de riesgo tecnológico derivada del proceso por el cual se monitoriza el cumplimiento de los niveles de servicio que fueron pactados con el proveedor).

Durante el año 2025 nuestra gestión y challenge se centró en los principales focos de riesgo:

1. Gestión preventiva de riesgos tecnológicos en iniciativas y externalizaciones presentadas en el Circuito de Admisión WG/CARO y registrados a través de Herramienta de Admisión de Riesgos de Engineering "HARE". Realizamos challenge a 625 Iniciativas radicadas durante 2025 (11% con Tier de riesgo Alto, 5% de riesgo medio y 84% con riesgo bajo). De estas iniciativas, el 86% se encuentran acorde con el apetito de riesgo (Estado "Admisible"), el resto de las iniciativas se están gestionando con los equipos de negocio y técnicos a fin de establecer los correspondientes mitigantes acorde con los marcos de control definidos como mínimos obligatorios.

En similares condiciones acompañamos las mesas técnicas de los proyectos estratégicos como p.ej.:

- Creación de la Sucursal Panamá (*proyecto Brickell*) en la cual atendimos los requerimientos del regulador local (SFC) y de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) en lo relacionado a la definición de los Marcos de Mitigación y Control establecidos para los servicios y sus plataformas tecnológicas.
 - Apoyamos la Implementación de controles compensatorios para la adecuada gestión de 820 activos tecnológicos no gestionados por Ingeniería (Shadows IT - EUC) que se identificaron en las unidades de negocio y filiales, haciendo énfasis en los 95 activos con mayor riesgo (tier 1 y 2).
2. Actualizamos los Marcos de Control de ICT (Information & Communication Technology) acorde con los lineamientos de la regulación europea (Digital Operation Resilient Act "DORA") y ampliamos su cobertura no solo al BBVA Banco, también a sus filiales BBVA Seguros, BBVA Fiduciaria, BBVA valores. Se han registrado en MIGRO 50 riesgos librería gestionables y 181 controles del ámbito tecnológico. Estratégicamente también iniciamos el despliegue de Marcos de Control en la CSF (24 riesgos gestionables con 29 controles) y Open Pay (16 riesgos gestionables con 120 controles) acorde con el producto mínimo viable.
 3. Continuamos la concienciación de gestión de riesgos tecnológicos a los funcionarios de negocio, RCAs y equipos técnicos, mediante diversos mecanismos:
 - Aprovechamos las bondades de la inteligencia artificial "GEMINI" creamos una GEMA para apoyar la autogestión y soporte experto a fin de garantizar mayor calidad y estandarización en las etapas de creación y recepción del HARE.
 - Generamos salas virtuales abiertas "Café Control" para atender de primera mano las inquietudes de los equipos ágiles, product owner y líderes técnicos respecto a las iniciativas actualmente en curso.
 - Efectuamos campañas de cultura de riesgo, capacitaciones, envío de "short lines" o "píldoras" y conversatorios presenciales.
 4. Por otro lado, gestionamos la implementación de los planes de acción y cierre en el Corporate Assurance de todos nuestros issues comprometidos para la mitigación de riesgos tecnológicos con impactos en posible fuga de información y errores en la trazabilidad de accesos.

5.5.3.3.9. Finance - Risk Control Specialist

La especialidad de Control del Riesgo Financiero está encargada principalmente de mantener un entorno de mitigación y control adecuado relacionado con el riesgo de reporting impreciso, incompleto o a destiempo, el riesgo por deficiencias en la interpretación y aplicación de criterios contables y fiscales.

Entre las principales actividades para mejorar y fortalecer el entorno de control del riesgo financiero en 2025, están:

- Implementación de nuevos marcos de mitigación y control para los procesos de reporting regulatorio de información a holding y a nivel local, total tax contribution, así como la simplificación del marco de control para diferentes procesos, entre otros.
- Continuidad del proceso de implementación del procedimiento de IPEs (información producida por la entidad) para el establecimiento de un marco de aseguramiento de la exactitud e integridad de la información utilizada para la ejecución de los controles SOX.
- Coordinación del proceso de testing SOX emitiendo las instrucciones respectivas, calendario y documentación de conclusiones, así como el aseguramiento del relevamiento de evidencias para la evaluación del diseño y funcionamiento de controles realizada por el RCA de las áreas involucradas, y/o realizar un testing directamente sobre los controles de los procesos afectados.
- Implementación de nuevos marcos de mitigación y control para los procesos de sostenibilidad desde el ámbito de Finance (Datapoints en el Informe de Gestión Pública).
- Participación en la implementación del marco de mitigación y control para los procesos financieros de la nueva sucursal de Panamá (Brickell).

5.5.3.3.10 Front regulatorio:

A partir de marzo de 2025 se asumió el control, supervisión y el seguimiento para la atención de las actuaciones de supervisión en las 4 compañías, BBVA Fiduciaria, BBVA Seguros Vida, BBVA Seguros Generales y BBVA Valores garantizando su atención en tiempo y forma por parte de los responsables de los procesos.

Asimismo, se realizaron las siguientes gestiones:

- Se continuó con el fortalecimiento de la relación con la Superintendencia Financiera - SFC, la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y el Autorregulador del Mercado de Valores - AMV.
- Con el objetivo de establecer los criterios y definir las responsabilidades para Banco y las compañías, se realizó la creación y publicación de la Norma y el Procedimiento para la Atención de Actuaciones con Supervisores.
- Durante el año 2025 se han gestionado un total de 1.669 actuaciones.

5.5.3.3.11. People - Risk Control Specialist

A cargo de la especialidad de People se encuentra la gestión transversal en toda la organización, de los riesgos que se originan por el incumplimiento de derechos laborales de empleados, deficiencias en la gestión de personal y litigios de empleados (por discriminación, acoso, admisión forzosa, fuga de talento o reclamación de indemnizaciones de ex empleados). En esta línea se define el marco general de mitigación y control, y se supervisa su adaptación.

Entre las actividades desarrolladas en 2025 por la especialidad de People, se destacan:

- **Management Limits.** Seguimiento permanente a las acciones para lograr la estabilidad de los indicadores de Diversidad y Fuga de Talento. Asimismo, se realizó la creación del “Indicador de Recontratación de Temporales” permitiendo un seguimiento constante para mitigar tanto el riesgo de incumplimiento de la regulación y la materialización del riesgo de admisión forzosa.
- **Marcos de control Riesgos People.** Dando continuidad, en coordinación con los RCAs de las filiales, se llevó a cabo la revisión de los procesos críticos de Selección del Talento y Liquidación y Pago de Nómina para las compañías BBVA Seguros Vida y Generales, BBVA Fiduciaria, BBVA Valores, Open Pay y la Comercializadora de Servicios Financieros, tomando como punto de referencia el que se encuentra implantado en el Banco.
- Se realizó el levantamiento del Marco de Control de la especialidad para la compañía Open Pay.

Legal - Risk Control Specialist

El Riesgo Legal se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas a causa de una incorrecta interpretación de la normativa legal aplicable, un asesoramiento contractual deficiente, errores o deficiencias en los procedimientos litigiosos, o una inadecuada protección jurídica de los derechos inherentes al Grupo. Por consiguiente, el riesgo legal comprende la totalidad de la función jurídica del Grupo, abarcando los cambios regulatorios, el asesoramiento tanto contractual como extracontractual, y la gestión de la actividad contenciosa.

El especialista legal desempeña un rol crucial, asegurando la adecuada identificación de los riesgos legales en todos los niveles de la organización y la correcta implementación de los marcos de control. Esto se logra mediante la homogeneización de los procedimientos de actuación a través de los diferentes países y sociedades que componen el Grupo. Adicionalmente, ejerce una función de supervisión y *challenge* sobre los riesgos identificados por la primera línea de defensa en sus procesos, con el fin de verificar y garantizar que los riesgos legales se están mitigando, controlando y reportando de manera apropiada.

Entre las principales gestiones efectuadas en 2025, se resaltan:

Assessment sobre Gestión de Reservas derivadas de Procesos Judiciales en BBVA Seguros. Como parte del ejercicio de vigilancia sobre las filiales, se realizó un diagnóstico profundo al proceso de reservas judiciales en BBVA Seguros, identificando oportunidades de mejora en la eficiencia operativa y la gobernanza contable. Se detectaron retos asociados a la alta manualidad en la Secretaría General, inconsistencias en la contabilización por parte de la Dirección de Operaciones y una necesaria redefinición de roles frente al estándar corporativo. Estos hallazgos fueron ratificados y gestionados en colaboración con Auditoría Interna, logrando una armonización efectiva entre la segunda y tercera línea de defensa para abordar las brechas de manera integral.

La ejecución de los planes de acción ha resultado en una transformación sustancial del proceso. El hito más relevante ha sido la implementación de Salesforce como *workflow* de gestión, herramienta que hoy se encuentra 100% funcional y que ha mitigado significativamente el riesgo operacional al automatizar flujos de trabajo. Complementariamente, la publicación de la nueva normativa interna ha formalizado la segregación de responsabilidades entre las áreas y asegurado la plena alineación con las directrices del *Holding*, garantizando así un esquema de provisiones robusto, trazable y ajustado a la realidad procesal.

Levantamiento del Marco de Control para Panamá. Se ha implementado el Marco de Control Legal para nuestra sucursal en Panamá. El proceso incluyó la socialización del marco teórico mínimo con los SSJJ de la jurisdicción, sirviendo de base para el diseño del nuevo sistema de control. Como medidas destacadas, se crearon y formalizaron controles para garantizar el asesoramiento jurídico preventivo ante nuevos productos y/o servicios, y se establecieron protocolos para el otorgamiento y revocatoria de poderes, dada la exigencia de aprobación regulatoria panameña en esta materia.

Planes de Formación RCS Legal. En total se impartieron más de 30 horas de capacitación dirigidas a equipos clave de la organización. Durante el mes de septiembre se desarrollaron sesiones de formación para RCA locales, enfocadas en pautas de valoración del riesgo legal, y para nuevos abogados de SSJJ, centradas en la elaboración de dictámenes jurídicos. Como hito de alto impacto, destaca el webinar sobre riesgo operacional, que contó con la participación de más de 180 asistentes.

- **Aseguramiento Planes de Acción del Assessment sobre Otorgamiento y Revocación de poderes.** A finales del ejercicio 2024, RCA Legal llevó a cabo un *Assessment* integral sobre los procesos de otorgamiento y revocación de poderes, identificando 4 planes de acción prioritarios para mitigar brechas operativas. Con el objetivo de garantizar la robustez del esquema de control ante la auditoría anual, se estableció una estrategia de seguimiento riguroso liderada por RCS Legal. Esta fase inicial se centró en la coordinación de mesas de trabajo multidisciplinarias, sentando las bases para una intervención profunda en la gobernanza del proceso.

La ejecución de estos planes se consolidó a través de un ciclo intensivo de múltiples sesiones de trabajo colaborativo, involucrando a *stakeholders* clave como la Secretaría General, Talento y Cultura, y Relaciones Laborales. Este esfuerzo conjunto permitió el análisis de la nueva normativa, el diseño de controles robustos y el mapeo detallado del proceso mediante flujogramas para clarificar roles y riesgos.

El proyecto culminó exitosamente con la publicación de la actualización de la "Norma de Otorgamiento y Revocatoria de Poderes" y la socialización del nuevo circuito operativo y marco de control, cumpliendo con todos los hitos establecidos y fortaleciendo significativamente la comunicación y el control entre las áreas involucradas.

- **Actualización Marco de Control Legal en Sociedades, Participadas y Filiales e Inclusión de Indicadores de Riesgo Legal.** En alineación con la estrategia corporativa de RCS Legal Holding, se impulsó la homologación de los estándares de gestión de riesgo en las filiales y participadas, integrando a BBVA Fiduciaria, BBVA Seguros y la Comercializadora de Servicios Financieros al perímetro de supervisión de Indicadores de Riesgo Legal. Esta iniciativa permitió establecer métricas unificadas para el monitoreo de aspectos normativos y contingencias judiciales, adaptando el modelo a las particularidades de cada negocio. De manera simultánea, se activó el proyecto de extensión del Modelo de Control Legal, cuyo objetivo fue evaluar y elevar los estándares de vigilancia en estas sociedades, priorizando su intervención en función de su nivel de relevancia (tier) y criticidad operativa.
- La materialización de este marco de control se logró tras un despliegue exhaustivo que incluyó un ciclo de más de 7 sesiones de trabajo especializadas con las entidades aseguradoras y la Fiduciaria. Este esfuerzo colaborativo permitió robustecer la gobernanza en procesos neurálgicos como el otorgamiento y revocatoria de poderes, la gestión de oficios y embargos, y el diseño de productos y servicios. Gracias a esta intervención, se ha logrado alinear la operación de las filiales con el estándar corporativo, asegurando una estructura de mitigación de riesgos legal sólida, trazable y consistente en todo el Grupo.

6. Gestión de riesgos

6.1. CORPORATE SECURITY

GRI 416-1, GRI 416-2

BBVA Colombia sustenta su gestión de seguridad y riesgos en un modelo de gobierno integral con enfoque a las tres líneas de defensa, que define líneas de gestión para la supervisión diaria y un modelo interno que establece marcos estrictos de control y el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. La evaluación proactiva de la efectividad, continuidad e impactos en productos y servicios se realiza a través de iniciativas del Grupo que garantizan la seguridad de los activos de información, que se complementan estratégicamente con proyectos clave como: Resilience 1.0, que prepara a la organización con planes de recuperación y continuidad ante incidentes de ciberseguridad; Thanos, que prueba técnica y operativamente lo definido en Resilience; y WASP, enfocado en robustecer la seguridad de las estaciones de trabajo de los usuarios internos y externos de la compañía, asegurando así una postura de seguridad elevada y alta capacidad de respuesta ante amenazas.

Durante 2025, Corporate Security implementó un esquema de protección integral para la gestión de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, lo que fortaleció metodologías y herramientas de alerta, monitoreo y seguridad, con el fin de mitigar activamente fugas de información confidencial y críticamente confidencial, ataques de phishing y la materialización de malware. La estrategia incluyó el despliegue de capacidades avanzadas a nivel de personas, procesos y tecnologías para la alerta temprana de eventos que puedan impactar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de los clientes del Banco. Esto se complementa con el robustecimiento de las herramientas de seguridad informática implementadas que generan una cobertura del 100% de los canales críticos como ATM, Glomo, Gema, Net Personas, Net Cash, Open Market, Senda y realizar evaluaciones exhaustivas aplicando diferentes tipos de pruebas:

1. Vulnerability assessment: tiene como objetivo encontrar las debilidades en los activos de información para solucionar las fallas, antes de que puedan generar un impacto negativo.
2. Análisis estático de código fuente: en estas pruebas se realizan evaluaciones y exploraciones de vulnerabilidades en el código fuente producido por el Grupo BBVA, previo a su puesta en producción.
3. Pruebas de análisis de software de código abierto: su objetivo es rastrear el uso de bibliotecas de terceros para identificar vulnerabilidades que puedan afectar al software de código abierto o de terceros utilizado por el software del Grupo BBVA.
4. Pruebas de penetración: son revisiones manuales tipo simulaciones controladas, ejecutadas por expertos y que tienen el fin de identificar y explotar vulnerabilidades.

En el periodo objeto del informe, BBVA Colombia **no** ha identificado **casos de incumplimiento** de la normativa o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios —incluidos los relacionados con Seguridad de la Información y Ciberseguridad— que sean atribuibles a fallos directos en el

diseño o implementación de las medidas de seguridad del Banco. Por lo tanto, se excluyen aquellos casos en los que se determinó que la Organización no era culpable.

El Banco aplica una estrategia de **seguridad por diseño** en el desarrollo y mantenimiento de sus productos y servicios para proteger la **confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad** de los datos de los clientes y de la Organización. Estas medidas impactan directamente en la seguridad y salud financiera de los usuarios, previniendo fraudes y accesos no autorizados. Los procesos de ciberseguridad incluyen, pero no se limitan a:

- Establecer arquitecturas robustas y seguras.
- Empleo de cifrado de datos en tránsito y reposo, mediante la implementación de seguros aprobados por la industria.
- Autenticación y autorización reforzada: se ha implementado el **CVV Dinámico** (Código de Verificación de Valor). Este código de seguridad de 3 dígitos generado por la aplicación tiene una validez limitada (típicamente 5 minutos), lo que reduce significativamente el riesgo de fraude en compras en línea si la información de la tarjeta estática es comprometida.
- Control de seguridad por el usuario: los clientes cuentan con herramientas de **control proactivo**, como la activación/desactivación de pagos específicos y la opción **ON/OFF** de las tarjetas. Esto les permite mitigar rápidamente cualquier riesgo potencial o evitar transacciones no deseadas.
- Concientización y recomendaciones al usuario: se proporciona activamente **información y recomendaciones** para la protección contra fraudes y amenazas de ciberseguridad (p.ej., evitar el uso de redes Wi-Fi públicas para transacciones e ingresar directamente a la URL oficial, usar contraseñas robustas y mantener software antivirus actualizado, entre otros), reforzando la **seguridad compartida**.

BBVA Colombia sustenta su operación en un sólido marco regulatorio de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, compuesto por políticas, estándares y procedimientos operativos definidos a nivel global y local. Para garantizar la eficacia y la alineación con los objetivos estratégicos, la entidad mantiene un estricto marco de control que incluye evaluaciones periódicas de la efectividad de los controles de seguridad, promoviendo activamente una cultura robusta de seguridad en toda la Organización.

La estructura de gobernanza de BBVA Colombia está liderada por un Comité General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, cuya función principal es la supervisión y coordinación de asuntos de alto riesgo e impacto crítico; la revisión y aprobación de normas y procedimientos para el control y el cumplimiento legal; y la salvaguarda de la integridad y confidencialidad de datos, procesos e infraestructura. Complementariamente, a nivel ejecutivo, los planes estratégicos de seguridad son revisados y aprobados para asegurar su alineación con la estrategia general del negocio y garantizar la protección de la Entidad contra las amenazas emergentes. Adicionalmente, BBVA ha establecido los siguientes órganos de gobierno:

- Global CISO Steering Committee: el CISO define el plan estratégico de Seguridad Corporativa, siguiendo las disposiciones del Plan Estratégico del Grupo BBVA y el Plan Estratégico de Ingeniería.
- Security Operations Committee: tiene como objetivo principal realizar un seguimiento exhaustivo de avances y posibles desviaciones de las líneas estratégicas.

6.1.1. Procesos de infraestructura

BBVA Colombia opera con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que define la operativa esencial para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la

información durante todas las capas de tratamiento (procesamiento, almacenamiento y transferencia), también reduce el impacto de los riesgos en seguridad y ciberseguridad sobre los activos de información y previene la materialización de eventos e incidentes. Para garantizar la eficacia de este marco y reducir las brechas de seguridad, la Entidad implementa evaluaciones periódicas de la efectividad de los controles y adopta rigurosamente las mejores prácticas de la industria, basándose en estándares internacionales como ISO/IEC 27002, la familia ISO 2700, el estándar General Data Regulation Protection (GDPR), el NIST Cybersecurity Framework, Controles de Seguridad Críticos CIS (Center for Internet Security), OWASP Top Ten, entre otros.

BBVA Colombia cuenta con un plan de continuidad de negocio cuyo objetivo es minimizar el impacto en la operación con respecto a las interrupciones o interferencias que se puedan presentar por causa de eventos de muy baja probabilidad de ocurrencia, pero de alto impacto.

Este plan es el resultado del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) que se realiza bianualmente y donde se evalúan los 365 procesos de negocio del grupo en el perímetro de Colombia. Su principal propósito es garantizar que los procesos clasificados como críticos puedan continuar su operación después de un evento o catástrofe que afecte nuestra infraestructura física y tecnológica. Este plan contempla las normas y procedimientos para la gestión de crisis, así como los correspondientes planes de recuperación de los servicios críticos prestados a nuestros clientes.

Este plan de continuidad se prueba con una frecuencia de 2 veces al año, una prueba cada semestre.

6.1.2. Inteligencia artificial

Durante 2025, el equipo de Corporate Security implementó una solución avanzada basada en inteligencia artificial, a través de una Gema de Gemini. Esta herramienta automatiza la clasificación de activos conforme a los criterios de información ICC (sensible y confidencial). Al analizar los datos y archivos de cada iniciativa, la inteligencia artificial genera reportes detallados que permiten categorizar la información, así como, definir los controles de seguridad recomendados para cada etiqueta, garantizando un cumplimiento normativo ágil y preciso. Esta solución inicia con un uso de marcha blanca (friends and family) para poder desplegar mejoras y evoluciones en 2026.

Como parte de un ejercicio de innovación en Seguridad de la Información para terceras partes (S3P), se desarrolló un agente basado en ChatGPT, entrenado en Holding para el análisis de riesgos en la cadena de suministros. A partir de esto, se diseñó una "Gema" entrenada con criterios técnicos y normativos del Banco. El objetivo es reforzar la consistencia del análisis y las valoraciones técnicas, así como de las herramientas de monitorización no intrusivas (Security Scorecard - SSC) en servicios críticos (Tier 0) y relevantes por tecnología (Tiers 1 y 2). Lo anterior, permite emitir posicionamientos técnicos (conforme, conforme condicionado o no conforme) junto con una recomendación específica por parte del analista encargado de la evaluación.

7. Auditoría interna

En 2025, Auditoría Interna siguió monitoreando la gestión de los riesgos y controles a través de revisiones detalladas y continuas. La producción del Área ha superado los compromisos adquiridos con el Comité de Auditoría Interna para el año. Además, el seguimiento a la implantación de las recomendaciones formuladas, junto al compromiso de las áreas auditadas para su resolución, han permitido cerrar el ejercicio sin recomendaciones vencidas.

Como parte de la estructura y gobierno, Auditoría Interna reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría (Holding) —situación que es replicada en Colombia, donde existe reporte directo al Comité de Auditoría—. Esta línea de reporte permite garantizar un alto nivel de independencia de la función y el adecuado escalamiento de los resultados de las revisiones y las debilidades asociadas.

Además de las sesiones trimestrales del Comité de Auditoría, se mantiene una comunicación constante y fluida con su Presidente, a través de reuniones de seguimiento sobre los aspectos más relevantes de la actividad. Entre los temas informados de manera recurrente al Comité de Auditoría, se incluyen:

- Plan de Auditoría Interna y actualizaciones de los compromisos trimestrales.
- Seguimiento de la actividad del Plan.
- Conclusiones más relevantes de los trabajos realizados.
- Seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna.

Asimismo, Auditoría Interna forma parte del Corporate Assurance como observador y presenta en este comité la siguiente información:

- Estatus de las acciones significativas y críticas que se encuentran vencidas, si existen.
- Verificación y cierre de los issues.

También participa como observador en el Comité de Dirección y forma parte de varios grupos de trabajo y comités relevantes a nivel local, como el Comité de Admisión de Riesgo Operacional y Gobierno del Producto y el Comité de Disciplina, entre otros.

El plan de trabajo de Auditoría Interna se determina en una referencia trienal que se actualiza anualmente. La visión anual se concreta en planes trimestrales que resultan de un proceso de priorización que Auditoría Interna realiza cada trimestre. Para la definición de estos planes, se lleva a cabo un Risk Assessment (RA) continuo que analiza el nivel de riesgo y el grado de control de la actividad desarrollada por cada sociedad del Grupo. El resultado del Risk Assessment se materializa en las ceremonias de priorización anuales, que facilitan la conformación de la referencia trienal. Por su parte, en las ceremonias de priorización trimestrales, se determina qué trabajos se van a iniciar y se establece un compromiso sobre el número de trabajos que se van a emitir en el siguiente trimestre. En las priorizaciones trimestrales, además del resultado del Risk Assessment continuo,

se tienen en cuenta los compromisos y expectativas de los supervisores, los objetivos estratégicos del Grupo, las líneas estratégicas de Auditoría Interna y las peticiones recibidas de las unidades.

Auditoría Interna ha establecido un Plan Estratégico para el periodo 2025 – 2029. Alineado con la estrategia corporativa, la nueva hoja de ruta del área está estructurada con base a tres prioridades: optimizar el Assurance, impulsar la estrategia del Grupo BBVA, y convertir el área en una Tech Power Audit. En detalle:

- **Optimizar el Assurance:** Auditoría Interna se compromete a proporcionar más y mejor cobertura de los riesgos a toda la organización.
- **Impulsar la estrategia:** Auditoría Interna se posiciona como área de aseguramiento y asesoramiento sobre el despliegue de la estrategia de Grupo BBVA.
- **Tech Power Audit:** Auditoría Interna impulsará la transformación de la función mediante el uso de Next Gen Tech & Data.

Algunos de los focos de atención contemplados en el plan 2025 fueron:

- **Crédito:** evaluación de carteras significativas por su nivel de riesgo y relevancia, como la cartera comercial, de igual forma la revisión transversal de los procesos de consolidación de cupos y límites y la cartera reestructurada y modificada.
- **Sostenibilidad:** revisión de la adecuada implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.
- **Seguridad de la información:** verificamos la gestión de la seguridad de los datos en los aplicativos y con proveedores, así como los controles en los desarrollos de software.
- **Gestión del dato:** Calidad de la información de los clientes y contratos con la finalidad de mejorar la base de personas y su adecuado poblamiento.
- **Transaction processing:** se identificaron oportunidades de mejora en los circuitos de las cuentas AFC. De igual forma en la gestión de proyectos que se realiza a través de la Single Development Agenda (SDA), en donde se recomienda formalizar los seguimientos a la oportuna ejecución, entrega de MVP y validación del destino de los recursos.
- Como resultado de las actividades desarrolladas, en algunos de los focos se identificaron situaciones que llevaron a la definición de planes de acción por parte de la administración, en línea con el compromiso de aportar valor a la Organización.
- **Información y seguridad de los datos:** Se recomendó realizar la depuración de la base de personas en donde se identificaron campos mínimos de contactabilidad con información duplicada.

Los Sistemas de Administración de Riesgo — Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Sistema de Atención al Consumidor (SAC), Sistema de Control Interno (SCI), y Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) — fueron evaluados atendiendo la normativa y periodicidad definida por el regulador.

Para cada una de estas actividades, la administración estableció planes de acción, con el fin de mitigar los riesgos identificados. Estos planes son objeto de seguimiento por parte de Auditoría Interna. El seguimiento de acciones de Auditoría Interna constituye un punto de interés prioritario para los órganos de gobierno, la dirección del Grupo y para los principales organismos supervisores. El alto grado de concienciación e implicación de la dirección de BBVA en la implantación de recomendaciones, y las medidas encaminadas a hacer un

seguimiento proactivo por parte de Auditoría Interna, han tenido un impacto positivo que puede apreciarse en la disminución de recomendaciones de los últimos años.

Asimismo, se realizaron otras actividades de cobertura que contribuyeron a aportar mayor valor como tercera línea de defensa del Grupo:

- **Deep Assessment:** revisión transversal y holística de las sociedades pertenecientes al Grupo.
- **Investigaciones especiales:** análisis de casos sobre actividades potencialmente fraudulentas.

Durante el ejercicio en 2025, Auditoría Interna mantuvo un contacto fluido con los equipos de supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), tanto en el contexto de inspecciones como en sesiones ad hoc sobre aspectos de especial interés en su labor de supervisión continuada. Al cierre del ejercicio, la inspección de la función de Auditoría Interna realizada por la SFC concluyó sin comentarios.

Por último, Auditoría Interna cuenta con un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC) que cubre todas las actividades que desarrolla. Este modelo ha sido diseñado para garantizar que el área realice su trabajo conforme a las Normas Internacionales de Auditoría y se cumpla la metodología interna. El Programa de Aseguramiento y mejora de la Calidad incluye evaluaciones internas y externas:

- **Quality Assurance:** Las revisiones que lleva a cabo QA tienen el propósito de asegurar que la supervisión continua sea efectiva, evaluando la idoneidad de las políticas y procedimientos internos, el grado de cumplimiento de las mejores prácticas y regulaciones para las actividades de Auditoría.
- **La voz del auditado:** Auditoría Interna aplica encuestas para conocer la opinión de los auditados al finalizar cada trabajo, evaluando la comunicación, el trato, el conocimiento y el aporte de valor del equipo de auditores.
- **Evaluaciones externas:** Se realizan cada 5 años por un experto independiente. La última evaluación fue realizada en 2023 por KPMG.
- La función de QA de Auditoría Interna de BBVA es una función global e independiente de los Building Blocks (quienes son responsables de la definición y ejecución del Plan de Auditoría) con la finalidad de garantizar su objetividad. Coordina y da seguimiento a las observaciones derivadas de estas revisiones.

8. Verificación externa

GRI 2-4, GRI 2-5

BBVA Colombia dispone de diversos instrumentos para garantizar la calidad de la información reportada a sus grupos de interés.

En primer lugar, en los procesos de reporte se involucran diversas áreas que suministran información y que, además, están sometidas a los métodos de supervisión, verificación y auditoría que son habituales en el Banco. En estas áreas se definen roles encargados de suministrar y aprobar la información, con el fin de tener un proceso de doble revisión.

El proceso de consolidación y reporte de información de sostenibilidad es notificado a los altos directivos mediante el Comité de Dirección. Asimismo, BBVA Colombia incluye en sus prácticas de reporte la verificación anual del Informe de Información No Financiera, bajo aseguramiento limitado, a través de un auditor externo independiente. Una vez el documento es remitido, revisado y consolidado, se presenta a la Junta Directiva para su aprobación.

Finalmente, el Informe se presenta a la Asamblea General de Accionistas, quien aprueba la versión definitiva para su publicación y comunicación a los grupos de interés. En 2025 se presenta la tercera versión bajo los estándares Sustainability Accounting Standard Board (SASB) y el marco de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), para fortalecer la divulgación de los asuntos económicos y de gobierno, sociales y ambientales, incluido el cambio climático.

Con el fin de divulgar información transparente y de calidad a los grupos de interés y público en general, este informe fue verificado por un tercero que revisó la adaptación de los contenidos al estándar de reporte de información de sostenibilidad GRI.

9. Tabla indicadores GRI

Tabla 101. Tabla indicadores GRI

Cifras expresadas en número

Asunto Material	Contenido	Ubicación	ODS al que impacta	Omisión	Verificación
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles de la Organización	Contenidos generales Pág.	8		x
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Contenidos generales Pág.	8		x
	2-3 Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Contenidos generales Pág.	8		x
	2-4 Reexpresión de la información	Verificación externa Pág.	8		x
	2-5 Verificación externa	Verificación externa Pág.	8		x
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Quiénes somos Pág.	8 y 12		x
	2-7 Empleados	Quiénes somos Págs.	8 y 5		x
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Empleo Pág.	8 y 5	Este indicador no se divulga, ya que la información de los trabajadores que no son empleados no se encuentra disponible y está bajo la gestión de las temporales.	x
	2-9 Estructura y composición del gobierno corporativo	Estructura de la administración de la sociedad Pág.	8 y 16		x
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva Pág.	8 y 16		x
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Presidente de la Junta Directiva Pág.	8 y 16		x
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Funciones de la Junta Directiva Pág.	8 y 16		x
	2-13 Delegación de responsabilidades para la gestión de impactos	Funciones de la Junta Directiva Pág.	8 y 16		x
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en la presentación de reportes de sostenibilidad	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8 y 16		x

	Pág.			
2-15 Conflicto de interés	Conflictos de interés Pág.	8 y 16		x
2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Comunicación de inquietudes críticas Pág.	8 y 16		x
2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno Pág.	8 y 16		x
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Autoevaluación Junta Directiva Pág.	8 y 16		x
2-19 Políticas de remuneración	Políticas y procesos para determinar la remuneración Pág.	8 y 16		x
2-20 Procesos para determinar la remuneración	Remuneración Págs.	8 y 16		x
2-21 Ratio de compensación anual total	Remuneración Pág.	8 y 16	No se presenta el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la Organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada); debido a que esta información es confidencial.	x
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Estrategia y objetivos ESG Pág.	2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 13		x
2-23 Compromiso de políticas	Estándares de conducta Pág.	8 y 16		x
2-24 Incorporación de los compromisos de política	Estándares de conducta Pág.	8 y 16		x
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Procesos para remediar los impactos negativos Pág.	8 y 16		x
2-26 Mecanismos para búsqueda de asesoramiento y planteo de inquietudes	Gestión de Quejas y Reclamaciones Pág.	8 y 16		x
2-27 Cumplimiento de las leyes y regulaciones	Cumplimiento de la legislación y las normativas Pág.	8 y 16		x
2-28 Afiliación a asociaciones	Afiliación a asociaciones	8, 16 y 17		x

		Pág.			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés Pág.	8 y 16		x
	2-30 Convenios colectivos	Empleo Pág.	8 y 16		x
Temas materiales					
Temas materiales	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Análisis de doble materialidad Pág.	8 y 16		x
	3-2 Lista de temas materiales	Análisis de doble materialidad Pág.	8 y 16		x
	3-3 Gestión de temas materiales	Análisis de doble materialidad Pág.	8 y 16		x
Contenidos específicos					
Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido No es significativo reportar el VEGD por región o mercado o criterios de significación	Valor económico directo generado y distribuido Pág.	8		x
Crecimiento inclusivo	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Mobilización de recursos hacia proyectos con impacto social Pág.	4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15		
Crecimiento inclusivo Acción climática	203-2 Impactos económicos indirectos significativos. (Impacto de BBVA en el entorno). Los parámetros de referencia (<i>benchmarks</i>) externos y de las prioridades de los grupos de interés han sido los ODS, GRI, SASB, TCFD, MSCI, UNEP FI, entre otros. No se identifican impactos económicos indirectos negativos.	Mobilización de recursos hacia proyectos con impacto social Pág. Canalización de negocio ambientales Pág.	4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15		x
Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales Se entiende por operaciones significativas, todas las operaciones realizadas en Colombia	Cadena de valor y otras relaciones de negocio Pág.	12		x
Gobierno corporativo y ética	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Estándares de conducta Pág.	8 y 16	La información de los socios de negocio no está disponible por regiones, debido a la forma de consolidar la información de	x

				los proveedores.	
Gobierno corporativo y ética	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Anticorrupción y otros aspectos Pág.	8 y 16		x
Gobierno corporativo y ética	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Anticorrupción y otros aspectos Pág.	8 y 16		x
Acción climática	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Materiales Pág.	8, 13 y 15		x
Acción climática	301-2 Insumos reciclados	Materiales Pág.	8, 13 y 15		
Acción climática	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Energía Pág. No procede el reporte del consumo energético interno por calefacción, refrigeración y vapor. Literal d. No procede la organización no vende energía. No se reportan, dado que toda la energía que se usa en el Banco, es tomada directamente de la fuente del proveedor del servicio público de energía eléctrica. Por lo cual, todo funciona con ese servicio. Los consumos incluidos del último trimestre del año son estimaciones.	7 y 13		x
Acción climática	303-5 Consumo de agua	Agua Pág. No se reportan zonas de estrés hídrico ya que el Banco no capta, en ninguna de las geografías, el agua directamente de la fuente. El BBVA se abastece de los diferentes prestadores del servicio público de Acueducto y Alcantarillado.	6, 13 y 15		x
Acción climática	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones Pág. Solamente se reportan los gases de CO ₂ . No reportamos emisiones biogénicas	12, 13 y 15	En BBVA, no se utiliza ningún combustible proveniente de fuentes renovables, por lo que no se	x

		porque solamente reportamos residuos que son reciclados o reutilizados. El 2019 fue seleccionado como año base, porque fue el último año "de operación normal" antes de la pandemia. El enfoque de consolidación es para el control operacional del BBVA. Las metodologías usadas se explican junto con el funcionamiento de la herramienta de gestión. La disminución se debe a la reducción del consumo de refrigerantes por el proyecto de mantenimientos preventivos a los equipos.		reporta información de este tipo de combustibles. Tampoco se tiene en cuenta su reporte futuro, porque no es claro si se usara en las instalaciones del Banco algún combustible provenientes de fuentes renovables.	
Acción climática	305-2 Emisiones directas de GEI al generar energía (alcance 2)	Emisiones Pág. No se reportan emisiones de alcance 2, porque son compensadas a través de los certificados IRECS	7, 12, 13, 15		x
Acción climática	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones Pág. Solamente se reportan los gases de CO ₂ . No reportamos emisiones biogénicas porque solamente reportamos residuos que son reciclados o reutilizados. El 2019 fue seleccionado como año base, porque fue el último año "de operación normal" antes de la pandemia. El enfoque de consolidación es para el control operacional de BBVA. Las metodologías usadas se explican junto con el funcionamiento de la herramienta de gestión.	12, 13 y 15		x

Acción climática	306-3 Residuos generados	Gestión de residuos Pág.	11, 12, 13 y 15		x
Acción climática	BBVA-10 Porcentaje de empleados en edificios certificados según ISO 14001 y Leed	Área de inmuebles certificados Pág.	6, 7, 11, 12, 13, 15		
Compromiso con nuestra fuerza laboral	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Empleo Pág.	5 y 8	Este año no se reporta la información desglosada por región debido a que la fuente no dispone de la información. Sin embargo, se ha establecido el requerimiento para tener ese detalle en próximos informes.	x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales Se entiende por operaciones significativas todas las operaciones realizadas en Colombia	Beneficios Pág.	3, 4		x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local El salario mínimo en BBVA Colombia aplica tanto para hombres como mujeres Ubicaciones de operación significativa se entienden por todas las operaciones realizadas en Colombia	Empleo Pág.	5 y 8	La información de los trabajadores que no son empleados no se encuentra disponible y está bajo la gestión de las temporales.	x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo Pág.	3, 8		
Compromiso con nuestra fuerza laboral	403-9 Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad en el trabajo Pág.	3, 8		x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad en el trabajo Pág.	3, 8		x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Formación y enseñanza Pág.	4, 8		x
Compromiso con nuestra	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los	Formación y enseñanza	4, 8		

fuerza laboral	empleados y programas de ayuda a la transición	Pág.			
Compromiso con nuestra fuerza laboral	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Evaluación de desempeño Pág.	4, 8		x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Diversidad Pág.	5, 8, 10		x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Diversidad, equidad e inclusión - DEI Pág.	5, 8, 10		
Compromiso con nuestra fuerza laboral	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversidad, equidad e inclusión - DEI Pág.	5, 8, 10		x
Ciberseguridad	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Corporate security Pág.	8 y 12		
Compromiso con nuestra fuerza laboral	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Corporate security Pág.	3, 8, 12		x
Desempeño económico	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Marketing Pág.	8, 12		x
Desempeño económico	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Marketing Pág.	8, 12		x
Desempeño económico	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Marketing Pág.	8, 12		x
Desempeño económico	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gestión de quejas y reclamaciones Pág.	8, 12		x
Desempeño económico	BBVA-2 Número de clientes pymes	Pymes Pág.	8, 9, 10		
Desempeño económico	BBVA-3 Número de financiación a clientes pymes.	Pymes Pág.	8, 9, 10		
Desempeño económico	BBVA-6Tiempo de resolución de los reclamos	Gestión de quejas y reclamaciones Pág.	8, 12		
Desempeño económico	BBVA-7 Porcentaje de reclamos resueltos a tiempo	Gestión de quejas y reclamaciones Pág.	8, 12		

Desempeño económico	BBVA-8 Porcentaje de PQR gestionado por el SPC	Gestión de quejas y reclamaciones Pág.	8, 12		
Desempeño económico	BBVA-9 Operaciones por canales	Operaciones por canales Pág.	8, 9, 10		
Acción climática	FS-1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales Pág.	6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15		x
Compromiso con nuestra fuerza laboral	FS-4 Procesos para mejorar la competencia de los trabajadores a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	Otros programas Pág.	4, 8, 12		
Crecimiento Inclusivo	FS-7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para brindar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Movilización de recursos hacia proyectos con impacto social Pág.	3, 4, 5, 8, 9, 10		x
Acción climática	FS-8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para brindar un beneficio ambiental específico, por línea de productos y desglosado por propósito	Movilización de recursos hacia proyectos con impacto ambiental Pág.	6, 7, 11, 12, 13, 15		x
Desempeño económico	FS-14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	SAC - Sistema de Atención al consumidor Pág.	8, 10, 12		
Responsabilidad corporativa	BBVA-1 Número de beneficiarios del programa de Educación Financiera "Finanzas para el Futuro"	Responsabilidad social corporativa Pág.	4, 8, 10		
Responsabilidad corporativa	BBVA-12 Número de personas beneficiadas por programas de apoyo a la educación (morrales con útiles escolares y becas educativas)	La educación como pilar de la estrategia Pág.	4, 8, 10		
Responsabilidad corporativa	BBVA-11 Número voluntarios BBVA	Programa de Voluntariado Corporativo Pág.	4, 8, 12, 17		

10. Tablas indicadores SASB

10.1. SASB- COMMERCIAL BANKS

Tabla 102. Indicadores SASB

TEMA SASB	Tema material BBVA Colombia	Parámetro de contabilidad		Respuesta BBVA Colombia
Seguridad de los datos	Ciberseguridad	(1) Número de filtraciones de datos (2) Porcentaje de filtración de datos personales (3) Número de titulares de cuentas afectadas	FN-CB-230A.1 FN-CF-230a.1	Durante 2025 el Banco no ha identificado filtraciones de datos confirmados, ni con implicaciones de información de identificación personal (PII) en los que se vieran afectados los titulares de cuentas. BBVA Colombia atiende eventos de seguridad reportados por los clientes, por lo que durante 2025 se atendieron 42 sesiones técnicas, de donde se identificó que el 50% de los eventos corresponden a malware desplegado en los dispositivos de los clientes, el 14,3% corresponden a campañas de phishing en las que el cliente fue víctima y el 35,7% no se evidencia afectación por amenazas cibernéticas. Para evitar estos eventos, se han reforzado en la Organización las campañas de prevención y concientización a los clientes, proveedores y externos. Asimismo, se ha reforzado la postura de seguridad del Banco, implementando múltiples controles que buscan proteger la información durante su ciclo de vida, garantizando su confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad.
Seguridad de los datos	Ciberseguridad	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	FN-CB-230A.2 FN-CF-230a.3	BBVA Colombia ha implementado un proceso proactivo de gestión de vulnerabilidades para el 2025, diseñado en pro de la mitigación del riesgo de filtraciones y ciberataques. Este proceso se enfoca en el tratamiento del riesgo, lo que permite establecer tiempos de remediación precisos al considerar la prioridad, exposición, criticidad, nivel de afectación e impacto de cada vulnerabilidad y/o familia de vulnerabilidades. Mediante el uso de herramientas especializadas de detección se definen estrategias y planes de trabajo específicos, asegurando el robustecimiento continuo de la infraestructura y una respuesta oportuna y efectiva para la minimización del riesgo. La Entidad ha tomado como referencia las buenas prácticas de un

				Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI) integral, que establece los lineamientos necesarios para salvaguardar los activos críticos. Este sistema opera a través de la interacción de tecnologías, procesos, políticas, personas y terceras partes, con el objetivo primordial de disminuir la probabilidad de materialización de riesgos, asegurando la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los datos, y su desempeño es medido por indicadores clave que reflejan el estado actual y la proyección estratégica de la Entidad en materia de ciberseguridad. Asimismo, el grupo BBVA Colombia cuenta con un programa de capacitación y concienciación, el cual contempla charlas, simulacros de phishing, comunicados, security TIPS y cursos en seguridad y ciberseguridad. Adicionalmente, se cuenta con la Semana de Ciberseguridad, que se realizó en octubre de 2025; allí se realizaron charlas sobre riesgos emergentes como: fraudes digitales, deep fakes e IA, consejos clave para identificar diferentes técnicas de fraude como ingeniería social, suplantación de identidad, accesos no autorizados, entre otros. Banco BBVA mantiene un enfoque proactivo de gestión de riesgos y ciberseguridad, realizando un seguimiento continuo a los indicadores de ataques cibernéticos detectados para implementar medidas tempranas y preventivas que reduzcan la probabilidad de éxito de dichas amenazas. Este compromiso incluye la remisión de indicadores al ente regulador, fortaleciendo el intercambio sectorial de información de ciberamenazas. Asimismo, el Grupo BBVA capacita a sus empleados mediante cursos y campañas de sensibilización, con el fin de asegurar la comprensión de los canales de comunicación seguros y los pasos a seguir para prevenir incidentes de seguridad. Como resultado de estos controles e iniciativas, BBVA Colombia no registró alertas ni incidentes de seguridad durante 2025, preservando la disponibilidad de los servicios y la integridad de los datos. BBVA Colombia sustenta su estrategia de seguridad en un marco normativo riguroso que garantiza el control, cumplimiento y regulación, tomando como base las circulares externas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y ciberseguridad. Para la actualización y el fortalecimiento continuo de sus procesos, la Entidad adopta las mejores prácticas de la industria en el tratamiento de datos y medidas de seguridad, alineándose con estándares internacionales como ISO/IEC 27002, la familia ISO 2700, el estándar General Data Regulation Protection (GDPR) y el NIST Cybersecurity Framework, controles de seguridad críticos Center for Internet Security (CIS), OWASP Top 10, entre otros.
Generación de inclusión y capacidad	Gestión de riesgos/ Crecimiento	(1) Número (2) Cuantía de los préstamos	FN-CB-240a.1	Durante 2025 se dispusieron ofertas por más de COP 12 billones, lo que representa un crecimiento del 53,9% frente al año anterior. De este total, COP 1,5 billones fueron asignados

financiera	inclusivo	pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	a Personas Naturales con Negocio (PNN), segmento en el que las ofertas otorgadas aumentaron 85,8%. En 2025, los desembolsos provenientes de ofertas preaprobadas ascendieron a COP 1,5 billones, distribuidos en COP 195 mil millones para PNN (incremento del 99,3%) y COP 1,3 billones para personas jurídicas. La facturación total de pyme alcanzó COP 3.902 mil millones. Este desempeño refleja la integración efectiva de estrategias institucionales de inclusión y capacidad financiera a partir del fortalecimiento de la estructura operativa mediante la creación de un squad especializado, orientado a la ejecución de iniciativas comerciales y a la activación de clientes a través de comunicaciones directas y ventas asistidas. Asimismo, se desarrollaron acciones de impacto para ampliar el acceso financiero, destacándose la implementación del portafolio Banca de Barrio, diseñado para acercar soluciones de crédito, seguros, cuentas y medios de pago a pequeños comercios y establecimientos que tradicionalmente enfrentan mayores barreras de acceso. Estas acciones consolidan un modelo que, a corto plazo, impulsa la originación responsable y la penetración digital, y en el largo plazo, habilita capacidades sostenibles para la inclusión financiera de los segmentos PNN y pyme. Tabla 103. Numero de los préstamos por línea Cifras expresadas en COP millones <table><tr><th>Línea</th><th>COP millones monto desembolsado</th></tr><tr><td>Redescuento</td><td>123.631</td></tr><tr><td>Leasing</td><td>343.203</td></tr><tr><td>Agro</td><td>936.008</td></tr><tr><td>Comex</td><td>468.004</td></tr><tr><td>Factoring</td><td>858.008</td></tr><tr><td>Constructor</td><td>0</td></tr></table>	Línea	COP millones monto desembolsado	Redescuento	123.631	Leasing	343.203	Agro	936.008	Comex	468.004	Factoring	858.008	Constructor	0
Línea	COP millones monto desembolsado																
Redescuento	123.631																
Leasing	343.203																
Agro	936.008																
Comex	468.004																
Factoring	858.008																
Constructor	0																

				<table><tr><td>Resto Comercial</td><td>1.173.910</td></tr><tr><td>Totales</td><td>3.902.765</td></tr></table>	Resto Comercial	1.173.910	Totales	3.902.765
Resto Comercial	1.173.910							
Totales	3.902.765							
Generación de inclusión y capacidad financiera	Gestión de riesgos/ Crecimiento inclusivo	(1) Número (2) Cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	FN-CB-240a.2	Durante 2025, las estrategias fortalecidas para la recuperación de cartera de clientes del segmento pyme fueron: a) Sinergia con admisiones: se mantienen espacios y comunicación permanente, logrando proveer de las casuísticas y sectores o actividades económicas impactadas por el ciclo económico o productivo, con el fin de considerarlo en el proceso de admisión. b) Gestión anticipada de normalización: con el equipo de cobranza interno y la red de oficinas se focalizaron clientes con alertas de impago o sectores desacelerados, con el objetivo de, mediante gestión cercana, comprender sus afectaciones y proveer de soluciones ajustadas a su situación financiera real. c) Asignación estratégica de cartera: la cartera pyme se distribuyó con base en el análisis de importes y en la gestión directa con recursos internos Ejecutivos Pyme (EPY) y Ejecutivos Workout). Asimismo, se definieron focos específicos para una intervención más efectiva en cuentas críticas. Además de asignarles valores altos, también se consideró a aquellos clientes que ya tuvieron cambio de condiciones, con el propósito de brindarles acompañamiento. Las iniciativas clave para reducción de impagos se basaron en: 1. Planes foco sobre clientes top, en cabeza de los comerciales para no solo evitar impagos en corto plazo sino para apoyar su salud financiera. 2. Plan Retarget dirigido a Ejecutivos Pyme (EPY) y Ejecutivos Workout (EWO), promoviendo en su Evaluación Individual de Desempeño (EDI) puntos adicionales si cumplían con el objetivo. El objetivo es que los comerciales (Epys) se comprometan en la recuperación de sus carteras. 3. Se mantienen incentivos monetarios segmentados por campañas y franjas para los canales externos de cobranza, aumentando su motivación y efectividad.				

				El enfoque de cobranza del segmento Pymes en BBVA está dado por ser cercanos a los clientes, y eso nos permite conocer la casuística que pueda incidir en su capacidad de pago para así acompañarlos en las soluciones que se ajusten a sus necesidades. Tabla 104. Número de operaciones por segmento Pyme Cifras expresadas en COP millones <table><tr><th>Número de operaciones</th><th>Saldo</th></tr><tr><td>6,295</td><td>455.161 M</td></tr></table>	Número de operaciones	Saldo	6,295	455.161 M				
Número de operaciones	Saldo											
6,295	455.161 M											
Generación de inclusión y capacidad financiera	Gestión de riesgos/ Crecimiento inclusivo	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados	FN-CB-240a.3	Se realizaron 74.348 altas de cuentas corrientes y de ahorro sin coste para clientes nuevos segmentados como inclusión financiera bajo el código 85100. Tabla 105. Cantidad de cuentas corrientes y de ahorro por segmento de inclusión financiera Cifras expresadas en números y COP miles <table><tr><th>Segmento</th><th>Producto</th><th>Cantidad de cuentas</th></tr><tr><td rowspan="2">Inclusión Financiera</td><td>Cuentas corrientes</td><td>41</td></tr><tr><td>Cuentas de ahorro</td><td>74.307</td></tr></table>	Segmento	Producto	Cantidad de cuentas	Inclusión Financiera	Cuentas corrientes	41	Cuentas de ahorro	74.307
Segmento	Producto	Cantidad de cuentas										
Inclusión Financiera	Cuentas corrientes	41										
	Cuentas de ahorro	74.307										
Generación de inclusión y capacidad financiera	Gestión de riesgos/ Crecimiento inclusivo	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	FN-CB-240a.4	Colombia considera la educación financiera como un elemento clave para mejorar la salud financiera de las personas y para apoyar la transición hacia una economía más sostenible y justa. Por ello, la educación financiera es una prioridad en su estrategia de Responsabilidad Social. En 2025, se implementaron las siguientes iniciativas: • Capacitación en educación financiera a 4.361 empleados de organizaciones públicas y privadas, así como a estudiantes universitarios. • Difusión de contenidos sobre educación y salud financiera a través de la página web del Banco, redes sociales y medios de comunicación.								

Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el análisis crediticio	Gestión de riesgos/ Acción climática	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	FN-CB-410a.1	La exposición crediticia comercial e industrial por el sector se encuentra resumida en la siguiente tabla se presenta el desglose de la exposición por sector, así como el totalizado para los años 2025, 2024, 2023 y 2022. Tabla 106. Exposición crediticia por sector Cifras expresadas en COP miles y millones <table><tr><th>Actividad</th><th>2025</th><th>2024</th></tr><tr><td>Actividades de asociación – educación – salud</td><td>1.786.790</td><td>1.759.244</td></tr><tr><td>Actividades de esparcimiento – actividad cultural</td><td>271.707</td><td>194.253</td></tr><tr><td>Actividades inmobiliarias – empresas – alquiler</td><td>2.473.506</td><td>2.112.265</td></tr><tr><td>Captación – depuración – distribución agua</td><td>82.403</td><td>88.376</td></tr><tr><td>Comercio al por mayor – comisión – contratación</td><td>3.183.099</td><td>2.897.140</td></tr><tr><td>Comercio al por menor – establecimientos no especializados</td><td>3.592.068</td><td>3.561.642</td></tr><tr><td>Construcción – acondicionamiento – acabados</td><td>1.413.176</td><td>1.184.227</td></tr></table>	Actividad	2025	2024	Actividades de asociación – educación – salud	1.786.790	1.759.244	Actividades de esparcimiento – actividad cultural	271.707	194.253	Actividades inmobiliarias – empresas – alquiler	2.473.506	2.112.265	Captación – depuración – distribución agua	82.403	88.376	Comercio al por mayor – comisión – contratación	3.183.099	2.897.140	Comercio al por menor – establecimientos no especializados	3.592.068	3.561.642	Construcción – acondicionamiento – acabados	1.413.176	1.184.227
Actividad	2025	2024																										
Actividades de asociación – educación – salud	1.786.790	1.759.244																										
Actividades de esparcimiento – actividad cultural	271.707	194.253																										
Actividades inmobiliarias – empresas – alquiler	2.473.506	2.112.265																										
Captación – depuración – distribución agua	82.403	88.376																										
Comercio al por mayor – comisión – contratación	3.183.099	2.897.140																										
Comercio al por menor – establecimientos no especializados	3.592.068	3.561.642																										
Construcción – acondicionamiento – acabados	1.413.176	1.184.227																										

				Correo y telecomunicación	1.012.838	1.635.100
				Elaboración productos alimenticios y bebidas	3.708.534	3.150.780
				Explotación administración pública y defensa	3.743.460	3.104.624
				Explotación minerales no metálicos	14.863	14.794
				Extracción carbón	74.824	83.585
				Extracción minerales metálicos	7.252	1.551
				Extracción petróleo gas – gas natural	79.861	80.825
				Fábrica papel – cartón y sus productos	172.179	157.560
				Fabricación – refinamiento – petróleo – productos químicos	1.171.802	1.079.969
				Fabricación minerales no metálicos	411.865	359.358
				Fabricación otras industrias manufactureras	50.008	69.142

				Fabricación productos metálicos – maquinaria	484.382	481.778
				Fabricación productos textiles	655.087	471.771
				Financiación planes seguros	23.306	20.974
				Generación – fabricación electricidad – gas – agua	4.772.154	4.114.814
				Hoteles y restaurantes	353.024	289.611
				Industria – fabricación – metales	96.985	193.856
				Intermediación financiera	3.405.188	3.142.799
				Asalariados	41.298.463	40.565.895
				Rentistas de capital	243.654	272.014
				Actividades de impresión	50.200	49.076
				Actividades no diferenciadas de los hogares individuales	9.317	9.271

				<table><tr><td>Organizaciones y órganos extraterritoriales</td><td>2.605</td><td>3.058</td></tr><tr><td>Otras actividades de servicio comunitario</td><td>317.891</td><td>354.073</td></tr><tr><td>Pesca producción de peces criadero – granja</td><td>68.476</td><td>45.467</td></tr><tr><td>Producción agrícola y pecuaria</td><td>2.207.430</td><td>1.244.612</td></tr><tr><td>Servicios saneamiento y similares</td><td>105.701</td><td>78.191</td></tr><tr><td>Silvicultura. extracción maderas y servicios</td><td>6.088</td><td>4.530</td></tr><tr><td>Transformación – fábrica – cestería madera</td><td>12.393</td><td>14.901</td></tr><tr><td>Transporte</td><td>1.422.898</td><td>1.715.198</td></tr><tr><td>Total</td><td>\$78.785.477</td><td>\$74.606.324</td></tr></table>	Organizaciones y órganos extraterritoriales	2.605	3.058	Otras actividades de servicio comunitario	317.891	354.073	Pesca producción de peces criadero – granja	68.476	45.467	Producción agrícola y pecuaria	2.207.430	1.244.612	Servicios saneamiento y similares	105.701	78.191	Silvicultura. extracción maderas y servicios	6.088	4.530	Transformación – fábrica – cestería madera	12.393	14.901	Transporte	1.422.898	1.715.198	Total	\$78.785.477	\$74.606.324
Organizaciones y órganos extraterritoriales	2.605	3.058																													
Otras actividades de servicio comunitario	317.891	354.073																													
Pesca producción de peces criadero – granja	68.476	45.467																													
Producción agrícola y pecuaria	2.207.430	1.244.612																													
Servicios saneamiento y similares	105.701	78.191																													
Silvicultura. extracción maderas y servicios	6.088	4.530																													
Transformación – fábrica – cestería madera	12.393	14.901																													
Transporte	1.422.898	1.715.198																													
Total	\$78.785.477	\$74.606.324																													
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el análisis crediticio	Gestión de riesgos/ Acción climática	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el	FN-CB-410a.2	Los riesgos asociados con el cambio climático (de transición y físicos) se consideran como un factor adicional que incide sobre las categorías de riesgos ya identificadas y definidas en el Grupo BBVA, y por ello son gestionados a través de los marcos de gestión del riesgo del Grupo. Como resultado, la integración de los riesgos relacionados con el cambio climático en el marco de gestión de riesgo del Grupo BBVA se basa en su incorporación en los procesos y gobernanza actualmente establecidos, teniendo en cuenta la regulación y las tendencias supervisoras.																											

		análisis del crédito		La gestión del riesgo de cambio climático en BBVA parte del proceso de planificación de riesgos. Este proceso viene marcado por el apetito de riesgo definido y se concreta en los marcos de gestión que determinan su tratamiento en la operativa diaria. Una vez incorporado el riesgo de cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo y en la estrategia de negocio, también es necesaria su integración en la gestión del riesgo, formando parte de la toma de decisiones de riesgos asociada al acompañamiento a los clientes del Grupo. Por ello es necesaria la identificación de este tipo de riesgos para su posterior integración en los procesos de gestión, incluyendo la adaptación de políticas, procedimientos, herramientas, parametrización, límites de riesgo y controles de riesgo de forma consistente. Actualmente, el Grupo BBVA está desarrollando las metodologías y herramientas necesarias para la identificación y medición de los distintos componentes del riesgo de cambio climático, y para el análisis de impacto financiero de cada uno de ellos de cara a su integración en la gestión. Estas herramientas se apoyan en métricas de emisiones financiadas, alineamiento con sendas de descarbonización, análisis la vulnerabilidad y exposición a los peligros climáticos de los clientes y sus colaterales y en el análisis de escenarios climáticos que permita tener una visión prospectiva de los riesgos, oportunidades y sus impactos financieros. La adaptación de políticas y procedimientos se ha centrado, inicialmente, en la integración del riesgo de transición en los Marcos Sectoriales —herramienta básica en la definición del apetito al riesgo en las carteras de crédito mayorista —, donde se especifican criterios climáticos en las guidelines de admisión y en los Marcos de actuación de hipotecas y vehículos, en el crédito minorista. Este trabajo ha permitido definir estrategias y planes de negocio encaminados a cumplir con los objetivos de alineamiento establecidos a medio plazo, así como mitigar los riesgos relacionados con descarbonización en el balance.
Emisiones financiados	Acción climática/ Gestión de riesgos	Emisiones brutas absolutas financiadas desagregadas por: Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3	FN-CB-410b.1 FN-CB-410b.2 FN-CB-410b.2	Como resultado de la estimación de las emisiones financiadas en BBVA Colombia para el ejercicio 2025, se identifica que se componen de la siguiente manera: préstamos corporativos 6.32 MMtCO₂, Project Finance 0,01 MMtCO₂ Commercial Real Estate 0,01 MMtCO₂, Hipotecas 0,09 MMtCO₂ y Vehículos 0,08 MMtCO₂. Tabla 107. Emisiones financiadas de BBVA Cifras expresadas en € millones, tCO₂, números, porcentajes y COP millones <i>Tasa de cambio</i>

				1€= COP 0,00023							
				Asset Class	Riesgo M €	Emisiones tCO ₂	Intensidad	Score	% de expos incluida en cálculo de emisiones	Riesgo M COP	Intensidad tCO ₂ /M\$ COP
				Business Loans	5.125	6.323.417,84	1234 tCO ₂ /M€	4	100	22.282.609	0,2
				Project Finance	85,93	6.575,18	77 tCO ₂ /M€	5	100	373.609	0,0
				Commercial Real Estate	406	9.153,46	23 tCO ₂ /M€	4,16	100	1.765.217	0,0
				Mortgages	3.495	85.618	24 tCO ₂ /M€	3	100	15.195.652	0,0
				Motor Vehicle Loans	393	84654,24	216 tCO ₂ /M€	5	100	1.708.696	0,0
Emisiones financiados	Acción climática/ Gestión de riesgos	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	FN-CB-410b.4	BBVA continúa midiendo las emisiones asociadas con sus actividades de financiación e inversión directa, también conocidas como emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 3, categoría 15. Para llevar a cabo esta medición, BBVA ha adoptado la metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) aplicando el criterio de control identificado en el protocolo GEI. Este cálculo cubre todas las carteras incluidas en el alcance del estándar de metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (primera edición). De acuerdo con la hoja de ruta definida, al cierre de diciembre 2025, el cálculo incluye la medición de las emisiones financiadas en el ámbito de préstamos a empresas, financiación de proyectos, bienes raíces comerciales, hipotecas y vehículos y además se ha incorporado la cartera de renta fija y renta variable. El resultado de la estimación se expresa, tanto en términos de emisiones absolutas financiadas, como de intensidad económica (toneladas de emisiones absolutas por millón de euros financiados). Además, se presenta la puntuación de calidad definida en la metodología PCAF, que evalúa la disponibilidad y fiabilidad de los datos utilizados para el cálculo. Esta puntuación							

				varía del 1 al 5, en la cual 5 es la peor puntuación asignada cuando se utilizan estimaciones sectoriales usando factores de emisión proporcionados por PCAF, y 1 la mejor puntuación cuando se utilizan datos de emisiones reportados divulgados por los clientes y verificados.
Ética empresarial	Gestión de riesgos/ Gobierno corporativa, ética y transparencia	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	FN-CB-510.1 FN-CF-270a.5	Al cierre de 2025, el Banco registró pérdidas por COP 1.031M en 210 acciones judiciales asociadas con fraude. Esto es, litigios promovidos en contra de la Entidad con ocasión de reclamaciones de clientes ante la realización de operaciones monetarias no consentidas a través de canales digitales —fraude electrónico—. No se registraron pérdidas económicas en contingencias administradas por esta dependencia.
Ética empresarial	Gestión de riesgos/ Gobierno corporativa, ética y transparencia	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	FN-CB-510a.2	En 2025, el Área de Cumplimiento difundió el Canal de Denuncia como el principal mecanismo para la gestión del riesgo de conducta en el Grupo BBVA. Esto se realizó a través de la socialización de la herramienta designada para la recepción de denuncias (https://www.bkms-system.com/bbva) y mediante formación, principalmente en modalidad virtual. Adicionalmente, se actualizó el Procedimiento de gestión del Canal de Denuncia conforme a los lineamientos corporativos y se implementó un nuevo flujo de trabajo para la atención de quejas laborales a través de un triage con el equipo de Advisors de Talento & Cultura.

				Por otro lado, se siguieron los lineamientos establecidos en la Política General de Gestión de Comunicaciones en el Canal de Denuncia y de Protección del Informante. Esta política ratifica el compromiso de BBVA Colombia en la lucha contra la corrupción y la protección de quienes informan internamente sobre conductas no alineadas con la legislación vigente, el Código de Conducta o la Regulación Interna. Entre los aspectos destacados de la política se encuentran: • Principios generales de protección al denunciante. • Descripción del procedimiento de gestión de comunicaciones en el Canal de Denuncia del Grupo BBVA. • Prohibición de represalias u otras consecuencias adversas contra los denunciantes de buena fe. • Obligación de mantener la confidencialidad sobre la identidad del informante y de cumplir con la normativa en materia de protección de datos personales. En las diferentes campañas se enfatizó que, a través del Canal de Denuncia, los colaboradores, clientes y proveedores de las entidades del Grupo BBVA pueden comunicar cualquier incumplimiento que observen o les sea informado, recordando su obligación de no tolerar comportamientos que se aparten del Código. El área de Cumplimiento ha gestionado las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su verificación e impulsando las medidas para su resolución, conforme a los procedimientos de gestión del canal de denuncia, recientemente revisados y actualizados. Se ha llevado a cabo un análisis de la información de manera objetiva, imparcial y confidencial.
--	--	--	--	--

				Principales aspectos que pueden ser comunicados a través del canal de denuncia  RESPECTO A LAS PERSONAS • Ambiente laboral • No discriminación  REGISTRO DE OPERACIONES • Apropiaciones de recaudos • Apropiaciones de cliente • Concesiones crediticias • Apropiaciones de cuenta inactivas • Manipulación contable • Favorecimiento de terceros  INCUMPLIMIENTO DE LA LEY • Leyes, decretos • Resoluciones o circulares expedidas por organismos superiores  INTEGRIDAD EN LOS MERCADOS • Uso de información privilegiada • Conflictos de interés • Manipulación de mercado
Gestión del riesgo sistémico	Gestión de riesgos	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) por categoría	FN-CB-550a.1	BBVA Colombia pertenece a Grupo BBVA del cuál se aclara su puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) y su historial. En noviembre de 2015 (con efecto 1 de enero 2017), BBVA dejó de integrar la lista de bancos con importancia sistémica global Global Systemically Important Banks (G-SIBs, por sus siglas en inglés). Esta lista es elaborada anualmente por el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board -FSB, por sus siglas en inglés) con base a un conjunto de indicadores cuantitativos que pueden consultarse, junto con la metodología de evaluación, en el enlace www.bis.org/bcbs/gsib/. En noviembre de 2021, BBVA, identificada nuevamente, a nivel consolidado, como Otra Entidad de Importancia Sistémica (OEIS) por el Banco de España, lo que requiere el mantenimiento, como colchón para Otra Entidad de Importancia Sistémica, de elementos de capital de nivel 1 ordinario por un importe igual al 0,75% del importe total de su exposición al riesgo en base consolidada. Tras la actualización de la lista de entidades en septiembre de 2023, BBVA permanece identificado como Otra Entidad de Importancia Sistémica. Asimismo, tras la preceptiva revisión anual en julio de 2023 de las designaciones de las denominadas OEIS, el Banco de España mantiene la obligación para BBVA de mantener un colchón de capital del 0,75% para 2023. Asimismo, cabe resaltar que BBVA hizo público el 29 de septiembre de 2023 que había recibido una resolución del Banco de España relativa a la revisión de la identificación del Grupo BBVA como Otra Entidad de Importancia Sistémica (en adelante, OEIS) y la fijación del correspondiente colchón de capital. El buffer de entidad

				sistémica local aplicable para el año 2026 ha bajado al 0,75% (desde el 1% anterior). Por el lado del indicador global que publica el FSB (Financial Stability Board), están los mismos que el año pasado y no nos afecta la categoría.
Gestión del riesgo sistémico	Gestión de riesgos	Descripción del enfoque para integrar los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	FN-CB-550a.2	Marco de Apetito al Riesgo (RAF, por sus siglas en inglés): Define los límites de máximo apetito y referencia de gestión sobre los que se deben mover diversos indicadores del Banco. Puntualmente, nos interesa el tratamiento que se le da a la solvencia en esta normativa local. Plan de recuperación (usualmente conocido como Recovery Plan al interior de la entidad) es un documento cualitativo en sí mismo que se actualiza de manera anual, y adicionalmente tiene un marco de control y normativas definidas al interior de la compañía a nivel global y regional. En ese sentido, se tomaron algunas buenas prácticas de este plan, así como las mismas medidas de recuperación ampliamente discutidas y valoradas de manera periódica.
Gestión del riesgo sistémico	Gestión de riesgos	Número Valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmentos: a. Personas b. Pequeñas empresas	FN-CB-000.A	Durante 2025, el Banco mantuvo un comportamiento estable en el número de clientes y en los saldos de las cuentas corrientes y de ahorro de los segmentos Pyme y PNN, en relación con los resultados observados en el periodo anterior. En ambos segmentos, las cuentas de ahorro siguieron concentrando un mayor número de clientes y saldos frente a las cuentas corrientes, reflejando su relevancia como principal instrumento para la administración de liquidez. Este desempeño da cuenta de la continuidad de la estrategia de vinculación y retención de clientes, así como de una evolución consistente del portafolio transaccional.

				Table 108. Comportamiento de los segmentos pyme y personas naturales Cifras expresadas en COP miles de millones <table><tr><th>Segmento</th><th>Número clientes cuenta corriente</th><th>Valor de cuentas corrientes</th><th>Número Clientes cuenta Ahorros</th><th>Valor de cuentas de ahorro COP</th></tr><tr><td>Pyme</td><td>30.649</td><td>1.884</td><td>45.210</td><td>3.55</td></tr><tr><td>PNN</td><td>16.332</td><td>148</td><td>45.630</td><td>21</td></tr></table>	Segmento	Número clientes cuenta corriente	Valor de cuentas corrientes	Número Clientes cuenta Ahorros	Valor de cuentas de ahorro COP	Pyme	30.649	1.884	45.210	3.55	PNN	16.332	148	45.630	21
Segmento	Número clientes cuenta corriente	Valor de cuentas corrientes	Número Clientes cuenta Ahorros	Valor de cuentas de ahorro COP															
Pyme	30.649	1.884	45.210	3.55															
PNN	16.332	148	45.630	21															
Gestión del riesgo sistémico	Gestión de riesgos	Número Valor de los préstamos por segmentos: a. Personas b. Pequeñas empresas c. Corporativos	FN-CB-000.B	Durante 2025, el segmento de pequeñas empresas presentó una evolución positiva en el valor total de los préstamos, manteniendo al mismo tiempo un comportamiento controlado en el número de créditos frente al año anterior. Este desempeño refleja un giro favorable hacia operaciones de mayor monto promedio, en línea con una estrategia enfocada en profundizar la relación con clientes con mayor nivel de vinculación y perfil crediticio consolidado. El crecimiento del saldo de la cartera estuvo soportado en la continuidad de la oferta de condiciones preferenciales para clientes preaprobados y en una propuesta equilibrada de productos de corto y largo plazo, ajustados a las necesidades específicas de cada empresa. Asimismo, la gestión integral de los ejecutivos pyme, mediante soluciones que combinan financiamiento con otros productos del portafolio, permitió fortalecer la calidad de la colocación y contribuir a una evolución sostenible del indicador. Tabla 109. Número y valor de los préstamos de los segmentos pyme y personas naturales Cifras expresadas en miles y COP miles de millones <table><tr><th>Segmento</th><th>Número de créditos</th><th>Valor de préstamos COP</th></tr><tr><td>Pyme</td><td>8.280</td><td>2.620mM</td></tr><tr><td>PNN</td><td>3.400</td><td>600mM</td></tr></table>	Segmento	Número de créditos	Valor de préstamos COP	Pyme	8.280	2.620mM	PNN	3.400	600mM						
Segmento	Número de créditos	Valor de préstamos COP																	
Pyme	8.280	2.620mM																	
PNN	3.400	600mM																	

10.2. SASB - CONSUMER FINANCE

Tabla 110. Indicadores SASB

TEMA SASB	Tema material BBVA Colombia	Parámetro de contabilidad	Respuesta BBVA Colombia	
Privacidad del cliente	Gobierno corporativo, ética y transparencia	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	FN-CF-220a.1	No aplica debido a que BBVA no usa la información de los titulares para propósitos secundarios. Una finalidad secundaria se define como el uso intencionado de los datos por parte de la Entidad al margen de la finalidad principal para la que se recogieron. Ejemplos de fines secundarios pueden ser la venta de publicidad dirigida y la transferencia de datos o información a un tercero mediante su venta, alquiler o uso compartido.
Privacidad del cliente	Gobierno corporativo, ética y transparencia	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	FN-CF-220a.2	En atención a su solicitud, le informo que al cierre del año 2025 el Banco registró pérdidas por mil treinta y un millones (COP 1.031 millones) en doscientas diez (210) acciones judiciales asociadas con fraude; esto es, litigios promovidos en contra de la entidad con ocasión de reclamaciones de clientes ante la realización de operaciones monetarias no consentidas a través de canales digitales (fraude electrónico).
Seguridad de	Gestión de riesgos/	Pérdida por fraudes	FN-CF-	El total de pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas durante 2025 fue de COP 3.955'383.994,94.

los datos	Gobierno corporativo, ética y transparen cia/ Ciberseguri dad	relacionados con tarjeta: 1. Con ausencia de tarjeta. 2. Con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	230a .2	
Práctica s de venta	Gobierno corporativo, ética y transparen cia	Desempeño económico Porcentaje de remuneració n total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la Entidad de productos y servicios vendidos.	FN- CF- 270a .1	La remuneración total de los empleados cubiertos, que es variable y manejan modelo comercial, es del 48,74%. Los modelos de incentivación/retribución variable del Banco no son únicamente por productos y servicios vendidos, teniendo en cuenta que las parrillas incluyen otros factores.
Práctica s de	Gobierno corporativo,	Tasa de aprobación	FN- CF-	Tasa de aprobación para consumo e hipotecario en el último trimestre del año 2025.

venta	ética y transparen- cia	de: 1. Crédito 2. Productos de prepago para solicitantes	270a .2	Tabla 111. Tasa de aprobación del año 2025 <table><tr><td colspan="2"></td><th>% valor por capital</th><th>% por número operación</th></tr><tr><td>Consumo</td><td>Aprobado</td><td>88,13%</td><td>94,45%</td></tr><tr><td>Hipotecario</td><td>Aprobado</td><td>75,59%</td><td>77,02%</td></tr></table> Nota: No incluye TDC Tarjeta de crédito.			% valor por capital	% por número operación	Consumo	Aprobado	88,13%	94,45%	Hipotecario	Aprobado	75,59%	77,02%																																																	
		% valor por capital	% por número operación																																																														
Consumo	Aprobado	88,13%	94,45%																																																														
Hipotecario	Aprobado	75,59%	77,02%																																																														
Práctica s de venta	Gobierno corporativo, ética y transparen- cia	1. Comisión media de productos complement arios 2. APR promedio de productos crediticios 3. Antigüedad promedio de los productos crediticios 4. Número promedio de cuentas de	FN- CF- 270a .3	A continuación se evidencia la tasa anual equivalente (TAE), media de todos los clientes. Tabla 112. Tasa anual equivalente del año 2025 <table><tr><th>Tasas Causación</th><th>Ene-25</th><th>Feb-25</th><th>Mar-25</th><th>Abr-25</th><th>May-25</th><th>Jun-25</th><th>Jul-25</th><th>Ago-25</th><th>Sep-25</th><th>Oct-25</th><th>Nov-25</th><th>Dic-25</th></tr><tr><td>Ahorro</td><td>4,00%</td><td>4,04%</td><td>3,98%</td><td>3,96%</td><td>3,88%</td><td>3,77%</td><td>3,63%</td><td>3,71%</td><td>3,75%</td><td>3,63%</td><td>3,56%</td><td>3,49%</td></tr><tr><td>Vista</td><td>1,71%</td><td>1,61%</td><td>1,68%</td><td>1,84%</td><td>1,67%</td><td>1,69%</td><td>1,77%</td><td>1,61%</td><td>1,81%</td><td>1,74%</td><td>1,73%</td><td>1,81%</td></tr><tr><td>Ahorros + Vista</td><td>3,50%</td><td>3,50%</td><td>3,49%</td><td>3,48%</td><td>3,40%</td><td>3,30%</td><td>3,23%</td><td>3,27%</td><td>3,33%</td><td>3,22%</td><td>3,15%</td><td>3,14%</td></tr></table> Tabla 113. Productos de prepago Cifras expresadas en COP <table><tr><th colspan="2">Tarjeta regalo: valor de expedición varía según la carga</th><th></th></tr><tr><td colspan="2">50.000 - 100.000</td><td>8.000</td></tr><tr><td colspan="2">100.001 - 250.000</td><td>8.900</td></tr></table>	Tasas Causación	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Sep-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25	Ahorro	4,00%	4,04%	3,98%	3,96%	3,88%	3,77%	3,63%	3,71%	3,75%	3,63%	3,56%	3,49%	Vista	1,71%	1,61%	1,68%	1,84%	1,67%	1,69%	1,77%	1,61%	1,81%	1,74%	1,73%	1,81%	Ahorros + Vista	3,50%	3,50%	3,49%	3,48%	3,40%	3,30%	3,23%	3,27%	3,33%	3,22%	3,15%	3,14%	Tarjeta regalo: valor de expedición varía según la carga			50.000 - 100.000		8.000	100.001 - 250.000		8.900
Tasas Causación	Ene-25	Feb-25	Mar-25	Abr-25	May-25	Jun-25	Jul-25	Ago-25	Sep-25	Oct-25	Nov-25	Dic-25																																																					
Ahorro	4,00%	4,04%	3,98%	3,96%	3,88%	3,77%	3,63%	3,71%	3,75%	3,63%	3,56%	3,49%																																																					
Vista	1,71%	1,61%	1,68%	1,84%	1,67%	1,69%	1,77%	1,61%	1,81%	1,74%	1,73%	1,81%																																																					
Ahorros + Vista	3,50%	3,50%	3,49%	3,48%	3,40%	3,30%	3,23%	3,27%	3,33%	3,22%	3,15%	3,14%																																																					
Tarjeta regalo: valor de expedición varía según la carga																																																																	
50.000 - 100.000		8.000																																																															
100.001 - 250.000		8.900																																																															

		crédito 5. Promedio de las comisiones anuales de producto		<table><tr><td>250.001 - 500.000</td><td>8.900</td></tr><tr><td>500.001 - 750.000</td><td>12.200</td></tr><tr><td>750.001 - 10.000.000</td><td>12.200</td></tr><tr><td>> 10.000.000</td><td>17.400</td></tr><tr><td>Re-expedición o reposición tarjetas débito y regalo</td><td>21.000</td></tr></table> La comisión media de los productos de prepago para el 2025 fue de 13.426. *Es importante tener en cuenta que esta tarifa es promedio anual y la tabla son las tarifas vigentes al 30 de noviembre de 2025.	250.001 - 500.000	8.900	500.001 - 750.000	12.200	750.001 - 10.000.000	12.200	> 10.000.000	17.400	Re-expedición o reposición tarjetas débito y regalo	21.000																															
250.001 - 500.000	8.900																																												
500.001 - 750.000	12.200																																												
750.001 - 10.000.000	12.200																																												
> 10.000.000	17.400																																												
Re-expedición o reposición tarjetas débito y regalo	21.000																																												
Prácticas de venta	Gobierno corporativo, ética y transparencia	1. Número de quejas de clientes presentadas 2. Porcentaje con alivio monetario o no monetario	FN-CF-270a.4	Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB). Tabla 114. Número de quejas <table><tr><th></th><th>Ene</th><th>Feb</th><th>Mar</th><th>Abr</th><th>May</th><th>Jun</th><th>Jul</th><th>Ago</th><th>Sep</th><th>Oct</th><th>Nov</th><th>Dic</th><th>Total</th></tr><tr><td rowspan="2">Defensoría del consumidor</td><td colspan="13">2025</td></tr><tr><td>2444</td><td>2354</td><td>2483</td><td>2363</td><td>2729</td><td>2395</td><td>2815</td><td>2101</td><td>2194</td><td>2186</td><td>1809</td><td>1870</td><td>27743</td></tr></table> Porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria. Tabla 115. Porcentaje de casos de la Defensoría con compensación monetaria y no monetaria Cifras expresadas en porcentaje		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	Defensoría del consumidor	2025													2444	2354	2483	2363	2729	2395	2815	2101	2194	2186	1809	1870	27743
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total																																
Defensoría del consumidor	2025																																												
	2444	2354	2483	2363	2729	2395	2815	2101	2194	2186	1809	1870	27743																																

RESPALDAMOS LA VISIÓN
DE QUIENES **CONSTRUYEN FUTURO**

				<table><tr><th>Motivo</th><th>Ene</th><th>Feb</th><th>Mar</th><th>Abr</th><th>May</th><th>Jun</th><th>Jul</th><th>Agosto</th><th>Sep</th><th>Oct</th><th>Nov</th><th>Dic</th><th>Total</th></tr><tr><td colspan="14">2025</td></tr><tr><td>Prácticas de venta</td><td>56</td><td>43</td><td>48</td><td>51</td><td>71</td><td>56</td><td>56</td><td>51</td><td>41</td><td>26</td><td>26</td><td>27</td><td>552</td></tr><tr><td>Información transparente</td><td>7</td><td>9</td><td>9</td><td>5</td><td>8</td><td>11</td><td>9</td><td>6</td><td>11</td><td>3</td><td>3</td><td>4</td><td>85</td></tr><tr><td>Publicidad y marketing</td><td>22</td><td>21</td><td>22</td><td>19</td><td>35</td><td>24</td><td>26</td><td>14</td><td>10</td><td>4</td><td>4</td><td>11</td><td>212</td></tr><tr><td>Comisiones e intereses</td><td>96</td><td>111</td><td>142</td><td>136</td><td>133</td><td>133</td><td>127</td><td>114</td><td>79</td><td>120</td><td>107</td><td>131</td><td>1429</td></tr><tr><td>Cuentas</td><td>1268</td><td>1182</td><td>1223</td><td>1059</td><td>1286</td><td>1111</td><td>1373</td><td>951</td><td>1041</td><td>1049</td><td>807</td><td>892</td><td>13242</td></tr><tr><td>Proceso de solicitud</td><td>220</td><td>189</td><td>228</td><td>192</td><td>224</td><td>179</td><td>228</td><td>178</td><td>164</td><td>188</td><td>165</td><td>150</td><td>2305</td></tr></table>	Motivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	2025														Prácticas de venta	56	43	48	51	71	56	56	51	41	26	26	27	552	Información transparente	7	9	9	5	8	11	9	6	11	3	3	4	85	Publicidad y marketing	22	21	22	19	35	24	26	14	10	4	4	11	212	Comisiones e intereses	96	111	142	136	133	133	127	114	79	120	107	131	1429	Cuentas	1268	1182	1223	1059	1286	1111	1373	951	1041	1049	807	892	13242	Proceso de solicitud	220	189	228	192	224	179	228	178	164	188	165	150	2305
Motivo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Total																																																																																																							
2025																																																																																																																				
Prácticas de venta	56	43	48	51	71	56	56	51	41	26	26	27	552																																																																																																							
Información transparente	7	9	9	5	8	11	9	6	11	3	3	4	85																																																																																																							
Publicidad y marketing	22	21	22	19	35	24	26	14	10	4	4	11	212																																																																																																							
Comisiones e intereses	96	111	142	136	133	133	127	114	79	120	107	131	1429																																																																																																							
Cuentas	1268	1182	1223	1059	1286	1111	1373	951	1041	1049	807	892	13242																																																																																																							
Proceso de solicitud	220	189	228	192	224	179	228	178	164	188	165	150	2305																																																																																																							
				El total expuesto solo referencia las tipologías requeridas.																																																																																																																
				Tabla 118. Volumen mensual según productos requeridos																																																																																																																
				Cifras expresadas en número																																																																																																																
				<table><tr><th>Producto</th><th>Ene</th><th>Feb</th><th>Mar</th><th>Abr</th><th>May</th><th>Jun</th><th>Jul</th><th>Ago</th><th>Sep</th><th>Oct</th><th>Nov</th><th>Dic</th><th>Total</th></tr></table>	Producto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total																																																																																																		
Producto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total																																																																																																							

				2025													
				Cuenta de Ahorro	1243	1151	1201	1052	1277	1104	1357	945	1029	1032	794	883	13.068
				Tarjeta de Crédito	475	538	553	585	584	503	580	480	435	458	424	448	6.063
				Crédito consumo	189	181	183	192	256	268	283	225	268	275	218	173	2.711
				Crédito vivienda	227	231	233	226	242	208	236	181	188	172	146	161	2.451
				Crédito de vehículo	84	66	86	65	77	71	75	62	77	74	60	57	854
				CDT	41	27	32	29	45	37	49	44	29	27	34	26	420
				Cuenta Corriente	25	31	22	7	9	7	16	6	12	17	13	9	174
				Sin producto	1	3	4	9	5		10	3	6	2	2	9	54
				Giros						2	1						3
				Total													25.798

Parámetros de actividad		Número de consumidores únicos con una cuenta activa de: 1. Tarjeta de Crédito 2. Tarjeta Débito Prepago	FN-CF-000.A	En 2025 se presentó una reducción frente al año anterior en el número de consumidores únicos con cuenta activa de débito y crédito. Tabla 119. Consumidores con cuenta activa de débito y crédito Cifras expresadas en número <table><tr><th colspan="3">Consumidores únicos con cuenta activa</th></tr><tr><td></td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>Débito</td><td>3.706.564</td><td>3.356.489</td></tr><tr><td>Crédito</td><td>862.367</td><td>940.984</td></tr></table>	Consumidores únicos con cuenta activa				2024	2025	Débito	3.706.564	3.356.489	Crédito	862.367	940.984
Consumidores únicos con cuenta activa																
	2024	2025														
Débito	3.706.564	3.356.489														
Crédito	862.367	940.984														
Parámetros de actividad		Número de cuentas de: 1. Tarjeta de Crédito 2. Cuentas de Tarjeta Débito Prepago	FN-CF-000.B	En 2025 se presentó una reducción frente al año anterior en el número de cuentas de tarjetas de débito, mientras que en tarjetas de crédito se registró un aumento. Tabla 120. Número de cuentas con cuenta activa de débito y crédito Cifras expresadas en número <table><tr><th colspan="3">Número de cuentas de tarjetas de crédito y débito</th></tr><tr><td></td><td>2024</td><td>2025</td></tr><tr><td>Débito</td><td>4.674.603</td><td>3.700.765</td></tr><tr><td>Crédito</td><td>1.210.978</td><td>1.270.840</td></tr></table>	Número de cuentas de tarjetas de crédito y débito				2024	2025	Débito	4.674.603	3.700.765	Crédito	1.210.978	1.270.840
Número de cuentas de tarjetas de crédito y débito																
	2024	2025														
Débito	4.674.603	3.700.765														
Crédito	1.210.978	1.270.840														

10.3. SASB - MORTGAGE FINANCE

Tabla 121. Mortgage finance

TEMA SASB	Tema material BBVA Colombia	Parámetro de contabilidad		Respuesta BBVA Colombia					
Práctic as de prést amo	Desempeñ o económico/ Gobierno corporativo , ética y transparen cia	1. Número	FN-MF- 270a.1	Tabla 122. Número y valor de las hipotecas					
				Cifras expresadas en número					
		2. Valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos		<table><tr><th>Número de hipotecas (UVR)</th><th>Valor de hipotecas (UVR) millones</th></tr><tr><td>12.238</td><td>1.388.632</td></tr></table>		Número de hipotecas (UVR)	Valor de hipotecas (UVR) millones	12.238	1.388.632
Número de hipotecas (UVR)	Valor de hipotecas (UVR) millones								
12.238	1.388.632								
		a. Híbridas y tasa variable							
		b. Penalidad por pago		<table><tr><th>Número de Hipotecas (Tipo más Elevado)</th><th>Valor de Hipotecas (Tipo más Elevado en COP millones)</th></tr><tr><td>25.872</td><td>1.680.299</td></tr></table>		Número de Hipotecas (Tipo más Elevado)	Valor de Hipotecas (Tipo más Elevado en COP millones)	25.872	1.680.299
Número de Hipotecas (Tipo más Elevado)	Valor de Hipotecas (Tipo más Elevado en COP millones)								
25.872	1.680.299								
				1.000 -> 1m.M					
				a y B (Solo debe incorporar cartera con Hipoteca- no incluir Leasing Habitacional).					
				(a): 2: UVR. Cartera tipo 3					
				- Remodelación: No aplica					
				(b): No aplica.					

				(c): tasa de interés 300 puntos por encima del FTP (depósito interno). No aplica												
Prácticas de préstamo	Desempeño económico/ Gobierno corporativo , ética y transparencia	1. Número 2. Valor de: a. Las modificaciones de las hipotecas residenciales. b. Las ejecuciones hipotecarias. c. Ventas a corto o la entrega de escrituras en lugar de una ejecución hipotecaria.	FN-MF-270a.2	En la siguiente tabla se puede evidenciar la cantidad y valor correspondiente de las modificaciones, adjudicaciones y daciones en pago durante 2025. Tabla 123. Número y valor de las modificaciones, adjudicaciones y daciones Cifras expresadas en número y COP. <table><tr><th>Año 2025</th><th>Número</th><th>Valor</th></tr><tr><td>Modificación</td><td>1.440</td><td>156.227.984.811,43</td></tr><tr><td>Ejecución hipotecaria/ Adjudicación</td><td>56</td><td>21.455.918.746</td></tr><tr><td>Escritura en lugar de ejecución/ Dación en pago</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>	Año 2025	Número	Valor	Modificación	1.440	156.227.984.811,43	Ejecución hipotecaria/ Adjudicación	56	21.455.918.746	Escritura en lugar de ejecución/ Dación en pago	0	0
Año 2025	Número	Valor														
Modificación	1.440	156.227.984.811,43														
Ejecución hipotecaria/ Adjudicación	56	21.455.918.746														
Escritura en lugar de ejecución/ Dación en pago	0	0														
Prácticas de préstamo	Desempeño económico/ Gobierno corporativo , ética y transparencia	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los	FN-MF-270a.3	No se registraron pérdidas económicas en contingencias administradas por esta dependencia.												

		clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos.		
Prácticas de préstamo	Desempeño económico/ Gobierno corporativo, ética y transparencia	Descripción de la estructura retributiva de las originadoras de préstamos hipotecarios.	FN-MF-270a.4	La incentivación variable de los funcionarios de las Bancas que tienen dentro de su medición indicadores de sostenibilidad, se maneja por medio de parrillas, las cuales son un conjunto de indicadores donde cada indicador tiene un peso, y la suma de todos los indicadores da el 100% de la incentivación del funcionario, las cuales son publicadas en un sitio web publicado. Este, es público para toda la Organización, y allí se detallan los diferentes indicadores, condiciones, limitantes y forma de medición. Cada uno de los cargos de estas Bancas maneja parrillas específicas según sus responsabilidades y enfoque comercial. Se realizan cálculos mensuales del cumplimiento de objetivo de la parrilla para reconocer un pago trimestral, basado en el promedio del trimestre de cada funcionario. En el caso del tema Sostenibilidad el indicador que se manejaba para el 2025 es el de facturación de sostenibilidad, y en algunos cargos como Facturación de Biodiversidad o Bono Azul, que se encuentra directamente en la parrilla de Gerentes de cuenta y especialistas de producto, donde varía entre 10 y 50 puntos de la parrilla según su ubicación, como se documenta a continuación.
Préstamo discriminatorio	Desempeño económico/ Gobierno corporativo, ética y transparencia	(1) Número (2) Valor y (3) Promedio ponderado del ratio préstamo valor de las hipotecas otorgadas a. Prestatarios pertenecientes a las minorías y b. Todos los demás prestatarios.	FN-MF-270b.1	El Banco no dispone de información desagregada asociada a minorías, en la medida en que sus políticas internas se fundamentan en principios de igualdad y no discriminación, sin diferenciación de grupo etario, étnico u otra condición. Tal como se establece en las políticas de BBVA no existen lineamientos que favorezcan o distingan a determinados grupos poblacionales. En consecuencia, se aplican las mismas condiciones para todos los usuarios en el otorgamiento de productos financieros.

Préstamo discriminatorio	Desempeño económico/ Gobierno corporativo, ética y transparencia	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios.	FN-MF-270b.2	No se registraron pérdidas económicas en contingencias administradas por esta dependencia.
Préstamo discriminatorio	Desempeño económico/ Gobierno corporativo, ética y transparencia	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación.	FN-MF-270b.3	En línea con el compromiso de BBVA Colombia con los Derechos Humanos y la no discriminación, y con el propósito de promover la igualdad y la diversidad, se adoptan políticas orientadas a prevenir la existencia de sesgos injustificados en el acceso a productos financieros. En este sentido, la solicitud de crédito es admisible para cualquier persona, sin que se presenten prácticas discriminatorias ni se consideran variables como género, el color, el origen étnico, la discapacidad, la religión, la orientación sexual o la opinión política de acuerdo con lo establecido en la norma de admisión de particulares.
Riesgos ambientales de las propiedades		(1) Número y (2) Valor de los préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años.	FN-MF-450a.1	En BBVA se ha trabajado en el desarrollo de una nueva métrica con el fin de integrar el seguimiento de las exposiciones asociadas a garantías (colaterales) ubicados en zonas con alto riesgo físico. Esta métrica se basa en un score de riesgo físico que evalúa, en una escala de 5 niveles el riesgo de cada localización, considerando no sólo el riesgo actual, sino el cambio climático con visión a 2040. Este riesgo se refiere a la exposición al cambio climático vinculada a eventos agudos y crónicos, como incendios forestales, ciclones tropicales, inundaciones tierra adentro y el aumento del nivel del mar.

				La puntuación de riesgo se fundamenta en las proyecciones del escenario SSP2-4.5 (2 °C en 2050 / 2,7 °C en 2100), tomando como referencia el año 2040. No obstante, puede calcularse conforme a distintos escenarios climáticos (SSP2-4.5, SSP3-7.0) y horizontes temporales (2030, 2040, 2050, 2090).
Riesgos ambientales de las propiedades		(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida de impago atribuibles al impago de préstamos hipotecarios y a la morosidad provocada por catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica	FN-MF-450a.2	El análisis correspondiente a este numeral se soporta en la métrica High Physical Risk, descrita íntegramente en la respuesta FN-MF-450a.1., la cual se aplica de manera transversal para los fines aquí previstos.
Riesgos ambientales de las propiedades		Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la apertura y suscripción de hipotecas	FN-MF-450a.3	La información correspondiente a este requerimiento no se incluye en el presente informe, dado que actualmente el Banco no dispone de los datos necesarios para su reporte.
Parámetros		(1) Número (2) Valor de las	FN-MF-	Para el año 2025, se adjunta el número y valor de las hipotecas abiertas

de la actividad		hipotecas abiertas por categoría a. Residencial b. Comercial	000.A	Tabla 124. Número y valor de las hipotecas abiertas Cifras expresadas en COP millones. <table><tr><th>Número de Hipotecas</th><th>Valor de Hipotecas</th></tr><tr><td>118.102</td><td>10.825.950</td></tr></table> Las hipotecas comerciales no constituyen actualmente un producto de BBVA Colombia. No obstante en caso de que esta situación varíe la Entidad hará seguimiento y reportará la información que en este estándar se solicita.	Número de Hipotecas	Valor de Hipotecas	118.102	10.825.950
Número de Hipotecas	Valor de Hipotecas							
118.102	10.825.950							
Parámetros de la actividad		(1) Número (2) Valor de las hipotecas adquiridas por categoría a. Residencial b. Comercial	FN-MF-000.B	Las hipotecas comerciales no constituyen un producto del BBVA Colombia. No obstante, en caso de que esta situación cambie, BBVA Colombia realizará el seguimiento y reportará la información requerida en este estándar.				

11. Informe TCFD

En este capítulo se presentan las prácticas, políticas, procesos e indicadores relacionados con asuntos sociales y ambientales —incluidos los climáticos—, tomando como referencia las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en sus Circulares Externas 031 de 2021, sin perjuicio de los procesos de adecuación internos adelantados por el Banco para alinear y fortalecer las acciones de identificación y gestión de riesgos, oportunidades y criterios ASG alineados con los más altos estándares de revelación de información.

11.1 PILAR GOBERNANZA

BBVA cuenta con un sistema de gobierno corporativo, configurado por un conjunto de principios, normas y mecanismos que integran y regulan las estructuras y el funcionamiento de sus órganos sociales. Este sistema se configura, principalmente, por lo dispuesto en los Estatutos Sociales, en los reglamentos de sus diferentes órganos sociales y en las políticas generales del Banco, aprobadas por el Consejo de Administración. La gestión global de Grupo BBVA incorpora la sostenibilidad como una de las prioridades estratégicas del Banco para todas sus geografías. Desde los Órganos Sociales se promueve su integración — que incluye los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza — en todos los negocios y actividades del Grupo, desde una perspectiva global, asegurando la adecuada gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales que de ella se deriven.

Para esto, el Banco cuenta con el Área Global de Sostenibilidad, que tiene la competencia, entre otras, de diseñar e impulsar la ejecución de la agenda estratégica de Sostenibilidad del Grupo y el desarrollo de negocio en este ámbito, así como establecer los objetivos del Grupo en estas materias y de impulsar y coordinar las distintas líneas de trabajo del Grupo en este ámbito, desarrolladas por las diferentes áreas. Lo anterior, manteniendo en todas las áreas del Grupo el objetivo de impulsar la integridad en la relación con los diferentes grupos de interés.

La gestión integral de nuestra estrategia como BBVA Colombia se apoya en los órganos de gobierno que gestionan la estrategia y las acciones respecto a temas de capital natural y acción climática.

11.1.1 Roles de los órganos de gobierno

La **Junta Directiva** ejerce un rol activo en la gobernanza de la sostenibilidad, sustentado en un profundo conocimiento de la estructura institucional y sus objetivos estratégicos.

Su responsabilidad principal radica en definir las prioridades de BBVA Colombia, seguimiento a la estrategia ASG y a los objetivos a corto, mediano y largo plazo planteados. Asimismo, la Junta Directiva impulsa la capacitación en regulación financiera y define una visión de sostenibilidad transversal, asegurando una rendición de cuentas clara en todos los niveles del modelo de negocio.

El proceso de Activación en Climate Governance para la Junta Directiva de BBVA Colombia se ha consolidado a través de una serie de capacitaciones estructuradas.

Como parte de nuestro compromiso con la toma de decisiones coherentes y basadas en criterios técnicos e informados en temáticas ASG, durante 2025, los miembros de las Juntas Directivas fueron capacitados en los siguientes temas:

Climate governance

- La aplicación de los criterios ASG en el sistema financiero.
- Las especificidades prácticas de los criterios ASG.
- Los criterios ASG como condicionantes de la financiación bancaria.
- Actualización sobre el cumplimiento de compromisos del Grupo y normativas locales.

Las capacitaciones han buscado que la Junta defina su posicionamiento frente a la sostenibilidad, eligiendo un rol de estrategia y liderazgo. Se capacitaron en cómo estructurar incentivos y capitalizar oportunidades comerciales, más allá de la gestión tradicional de riesgos fomentando el uso de perspectivas externas para anticipar impactos regulatorios y financieros.

En cuanto a temas de gestión, se realizó el seguimiento al avance de la estrategia ASG para BBVA Colombia, la movilización del KPI y la tendencia en materia de capital natural, específicamente para biodiversidad.

El **Comité de Gobierno, Sostenibilidad y Responsabilidad Social** tiene la función de supervisar el cumplimiento de las metas de movilización de capital y los Indicadores Clave de Desempeño (los KPI definidos). Además, actúa como órgano de control para asegurar que el Banco se adhiera a los lineamientos regulatorios, supervisando los planes de implementación.

El proceso de gobernanza incluye la presentación trimestral de los temas ante el Comité de Gobierno y Sostenibilidad. Posteriormente, aquellos asuntos que requieran aprobación son elevados a la Junta Directiva. Este proceso se formaliza mediante un acta coordinada por el área de Servicios Jurídicos. Es relevante destacar que tres miembros de la Junta Directiva tienen experiencia en temas de sostenibilidad.

Como parte de la gestión, se realizó un seguimiento detallado al cumplimiento de la estrategia e indicadores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). Además, se proporcionó información sobre la utilización de los fondos provenientes de los bonos temáticos emitidos con las multilaterales. Se comunicó que la integración de las áreas de Sectorización, Estructuración y Sostenibilidad dentro de BBVA representa una estrategia fundamental para consolidar una fuente única de crecimiento y rentabilidad. Esta sinergia estratégica permite al Banco ir más allá de la banca tradicional, evolucionando hacia un modelo de Banca de Asesoría (Advisory), con el objetivo de fortalecer la fidelidad de los clientes y diversificar las fuentes de ingresos.

Asimismo, en este espacio se validan las decisiones estratégicas de grupos técnicos, como el Working Group de Estándares. El propósito del Working Group de Estándares es asegurar el buen gobierno, implementación y el rigor técnico en la elegibilidad de actividades susceptibles de

calificarse como sostenibles y/o vinculadas a la sostenibilidad para que posteriormente se pueda computar a efectos del KPI de movilización sostenible y de los objetivos de movilización de negocio sostenible de BBVA en Colombia. La creación del Working Group Local implica un rol fundamental en la toma de decisiones para el cumplimiento del KPI de movilización y la contribución hacia una transición sostenible de los clientes.

El Comité de Riesgos, además de apoyar a la Junta Directiva en la definición del apetito de riesgos, es responsable de conocer previamente las políticas marco de riesgos asociadas con asuntos ASG, que incluyen los asuntos de acción climática, que serán sometidas a consideración y aprobación de la Junta Directiva. En cuanto a gestión conoció la actualización y gestión de la política de SARAS.

El Comité de Auditoría tiene las siguientes responsabilidades en su gestión: presentar a la Junta Directiva un informe sobre las decisiones tomadas por el Comité de Auditoría con una periodicidad mínima de cada 6 meses, o con mayor frecuencia si se considera necesario. Asimismo, sugiere a la Junta Directiva medidas de control destinadas a la prevención, detección y adecuada respuesta frente a los riesgos de fraude. En cuanto, a gestión, realizó la revisión del governance de los estándares utilizados para la revelación de información (SASB, TCFD y GRI).

Como parte del esquema de gobernanza ESG, se han asegurado la ejecución de la estrategia de sostenibilidad de manera transversal, a través de espacios de trabajo de sostenibilidad. Su función principal es servir de puente entre la Dirección de Sostenibilidad y los equipos locales. El modelo operativo se articula a través de la figura del "Champion de Sostenibilidad", quien lidera cada frente de trabajo. Este rol gestiona flujos de información estratégica y cuantitativa, permitiendo un control mensual del cumplimiento de metas y el monitoreo del estado de los proyectos para las operaciones comerciales (CIB, Fiduciaria, Seguros y Riesgos) hasta los procesos técnicos y formativos (Procesos, TC, Data, Financiera) y la gestión reputacional (Marketing, Comunicaciones y Reportes).

11.1.2. Políticas asociadas a la gestión del cambio climático y capital natural

El Plan Estratégico en BBVA Colombia establece la sostenibilidad como una de sus prioridades estratégicas, por lo que se está impulsando la integración de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático en el día a día de los negocios y actividades del Grupo, estableciendo objetivos que faciliten su ejecución, y la supervisión y seguimiento de su evolución. En este contexto, los objetivos individuales de cada ejecutivo se vinculan al plan estratégico del Banco y del Grupo. El Banco está incorporando métricas relacionadas con la sostenibilidad y los riesgos ASG en los esquemas de retribución variable de sus empleados y la Alta Dirección de BBVA.

11.1.2.1. Política General de Sostenibilidad

La Política General de Sostenibilidad abarca diversas áreas clave que se consideran fundamentales para el crecimiento responsable de BBVA. En particular, esta política establece los siguientes principios generales de actuación en materia de sostenibilidad:

- Apoyar a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles, actuando como palanca que potencie dichos comportamientos o actuaciones, p.ej., a través de la canalización de negocio sostenible en relación con la descarbonización y la transición energética, y la contribución a la adaptación al cambio climático.
- Incorporar progresivamente las oportunidades y riesgos relativos a la sostenibilidad en su estrategia, negocio, procesos y gestión de riesgos. Este principio se materializa mediante la ampliación de la cartera de productos sostenibles, así como la consideración del riesgo climático de transición en sus operaciones.
- Velar por el impacto medioambiental y social, directo e indirecto, en los ámbitos más relevantes que sus negocios y actividades pudieran generar, promoviendo los impactos positivos y reduciendo los impactos negativos. P.ej., gestionando el impacto de las emisiones de GEI de la cartera financiada y de los servicios ofrecidos a los clientes.
- Respetar la dignidad de las personas y los derechos humanos que les son inherentes conforme a los distintos compromisos de amplio reconocimiento nacional o internacional a los que se ha adherido el Banco.
- Desarrollar programas y actividades de inversión en la comunidad, con el fin de abordar los retos más relevantes de las comunidades en las que el Grupo está presente, con la aspiración de crear oportunidades para todos.
- Actuar como agente de cambio social junto con otros grupos de interés (empleados, accionistas, proveedores o sociedad en general) con la aspiración de crear oportunidades para todos, dedicando sus competencias y conocimiento empresarial, sus capacidades y recursos. Como parte de este principio, BBVA realiza formaciones para aumentar la concienciación y educación en sostenibilidad de los empleados y clientes.

Estas temáticas se alinean con los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) identificados en el análisis de doble materialidad y reflejan los compromisos adquiridos por BBVA en distintos ámbitos.

Esta política es pública para todos los grupos de interés y está disponible en la página web corporativa de **bbva.com**.

11.1.2.2. Marco global de emisión de instrumentos de deuda sostenible

En abril de 2018, BBVA publicó su marco para la emisión de bonos propios verdes, sociales y sostenibles, vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Conforme a este marco, BBVA puede emitir tres tipos de bonos:

- Bonos verdes: instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados a financiar proyectos verdes nuevos y/o existentes.
- Bonos sociales: instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados a financiar proyectos sociales nuevos y/o existentes.
- Bonos sostenibles: instrumentos de deuda cuyos fondos serán destinados a financiar proyectos verdes y sociales nuevos y/o existentes.

Se trata de un marco alineado con los Principios de Bonos Verdes y Sociales y la Guía de los Bonos Sostenibles de 2018 de la International Capital Market Association (ICMA), respaldado por una gobernanza sólida y con una gestión y seguimiento estricto de los fondos netos obtenidos que cuenta con la verificación de un tercero independiente. El marco es público y está disponible en la página web de accionistas e inversores de BBVA.

En 2022 se publicó un nuevo marco global de emisión de instrumentos de deuda sostenible (que reemplaza —salvo para las emisiones vigentes— al Marco de Bonos de 2018). El marco se actualizó para alinearlos con los criterios de elegibilidad para las categorías medioambientales y de crecimiento inclusivo previstos en los estándares internos de BBVA, basados en el principio de contribución sustancial previsto en la taxonomía de la UE para cambio climático, y ampliarlo a otros instrumentos de deuda adicionales a los bonos. Al igual que el anterior, el marco de 2022 está alineado con los Green Bond Principles, Social Bond Principles y las Sustainability Bond Guidelines de ICMA. Asimismo, cuenta con la verificación de un tercero independiente y está disponible en la página web de accionistas e inversores de BBVA.

El marco se revisa anualmente y en función de la relevancia de los cambios se decide realizar una actualización (la última actualización se realizó en 2023).

11.1.2.3. Políticas de Remuneración

La Política de Remuneración de BBVA Colombia está fundamentada en la generación constante de valor para el Grupo BBVA. Se centra en alinear los intereses de empleados y accionistas, por medio de una gestión prudente del riesgo y en el desarrollo de la estrategia del Grupo.

Este marco retributivo es un componente clave del Sistema de Gobierno Corporativo diseñado por el Consejo de Administración. La Política de Remuneración tiene como objetivo no solo retribuir, sino también alinear estratégicamente a la institución con la gestión responsable, el desarrollo sostenible y la igualdad de oportunidades dentro de la Organización.

De cara a los empleados, a nivel de Grupo (y, por consiguiente, en BBVA Colombia), existe una remuneración variable atada al objetivo de movilización de negocio sostenible de €300 mil millones, para efectuarse entre 2018 y 2025.

Adicionalmente, BBVA Colombia cuenta con una Política de Remuneración de la Junta Directiva, aprobada por la Asamblea General de Accionistas en reunión ordinaria del 17 de marzo de 2016. Esta política distingue entre el sistema retributivo de los directores de origen no ejecutivo y ejecutivo, de la siguiente manera:

La remuneración del director ejecutivo — es decir, aquel que actúa como representante legal, participa en el giro ordinario de los negocios del Banco y que a su vez forma parte de la Junta Directiva — se rige por los mismos principios aplicables al colectivo de empleados de la alta dirección, cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo del grupo o ejercen funciones de control.

Para remunerar a su alta dirección, BBVA sigue los siguientes criterios: i) el nivel de responsabilidad de sus funciones; y ii) que la remuneración sea competitiva frente a funciones equivalentes de instituciones financieras pares existentes en el mercado local. En consecuencia, al Director de origen ejecutivo no se le reconoce una remuneración adicional a la que devenga como empleado de BBVA Colombia. La retribución de la Junta Directiva no incluye un componente variable vinculado al cumplimiento de los KPI o al desempeño. Como se mencionó, la retribución consta de un componente fijo, determinado por la Asamblea General de Accionistas, mientras que el componente variable se refiere exclusivamente a los viáticos.

11.2. PILAR ESTRATEGIA

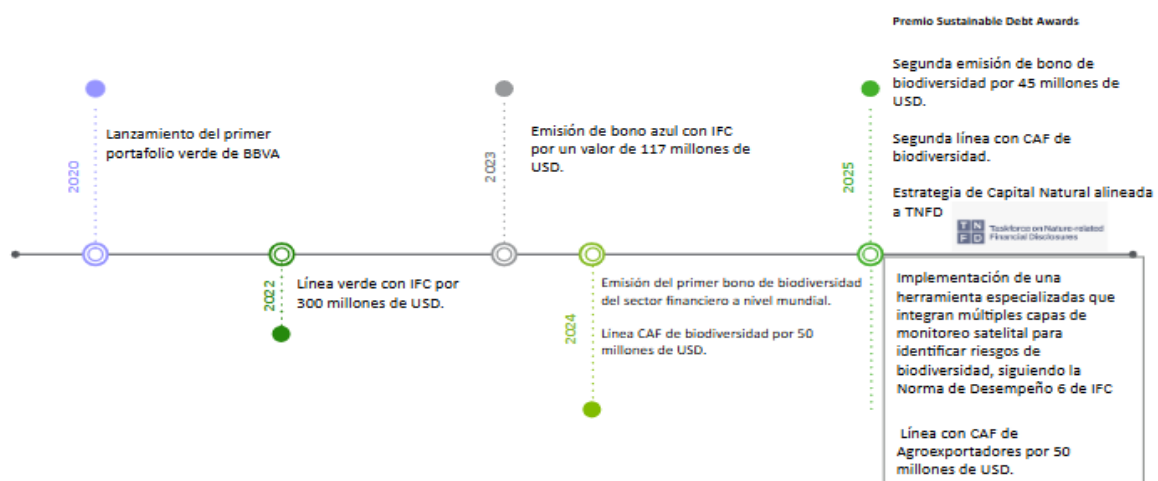
El cambio climático es uno de los mayores desafíos de nuestro tiempo, y BBVA reconoce el papel fundamental que le corresponde en su mitigación. En primer lugar, por su responsabilidad con la sociedad al ser una Organización con propósito. En segundo lugar, BBVA aspira a gestionar adecuadamente los riesgos físicos del cambio climático y aquellos asociados con la transición a una economía descarbonizada. Finalmente, por acompañar a sus clientes en esta transición con asesoramiento y con financiación, lo que representa una oportunidad de negocio sin precedentes. La transición hacia una economía descarbonizada supone una transformación profunda y necesaria, que implica un cambio radical en sectores, modelos de negocio y actividades, y requiere una inversión masiva del sector público y privado.

Para reafirmar el compromiso de la Organización, se cuenta con una serie de adhesiones e integración en los riesgos y oportunidades ASG en el diseño de los productos y servicios, de la siguiente manera:

Esquema 1. Hitos más relevantes en nuestra gestión como Grupo BBVA y BBVA Colombia.



Esquema 2. Hitos más relevantes en la dirección de sostenibilidad, estructuración y sectorización en BBVA Colombia.



11.2.1. Riesgos sobre el cambio climático para BBVA

BBVA Colombia cuenta con una Política General de Gestión de Riesgos no Financieros, la cual tiene como objetivo establecer los principios generales que rigen la gestión de los riesgos operaciones del Grupo. Asimismo, sienta las bases para la gestión del riesgo operacional a lo largo del ciclo de vida.

Los riesgos y oportunidades climáticas fueron identificados por medio de un análisis sectorial donde se evaluaron diferentes entidades bancarias a nivel nacional e internacional, así como los documentos y procesos desarrollados por BBVA España. En ese proceso de identificación de los riesgos y oportunidades climáticas, BBVA Colombia se ha apoyado en asesores externos.

Por otro lado, utilizando la herramienta QGis2 se analizó la cartografía de las regiones de Colombia donde está presente el Banco. Los riesgos de transición son evaluados bajo un horizonte temporal de corto, mediano y largo plazo, considerando que no se tiene evidencia científica para estimar o proyectar la materialización de los impactos. Estos fueron los departamentos incluidos en el estudio por región:

- Región Caribe: La Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Sucre y Bolívar.
- Región Andina: Antioquia, Cundinamarca, Caldas, Boyacá, Santander, Norte de Santander,
- Risaralda, Quindío, Tolima y Huila.
- Región Pacífica: Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Chocó.
- Región Orinoquía/Amazónica: Amazonas, Casanare, Guaviare, Meta y Vaupés.

El proceso de identificación de riesgos se basa en la metodología de gestión del riesgo climático, la cual se fundamenta en el proceso de administración/gestión de riesgos de la norma ISO 31000/2018.

Para los riesgos físicos, la probabilidad se determina a través de 4 etapas: datos históricos, cálculo bajo el escenario RCP4.5, aplicación del nivel de confianza, e identificación de elementos expuestos (vulnerabilidad). El impacto se evalúa en una escala cualitativa (bajo, medio, alto, muy alto) considerando infraestructura, terceros, personas y operaciones.

Para los riesgos de transición se establece un horizonte temporal (corto, mediano y largo plazo) y una escala de probabilidad y de impacto basada en el criterio experto y la estrategia del Banco.

- Corto plazo: 0-3 años
- Mediano plazo: 4-10 años
- Largo plazo: >10 años

11.2.1.1. Riesgos de transición

Son aquellos riesgos vinculados con la transición a una economía baja en carbono como respuesta al cambio climático, y que provienen de cambios en la legislación, el mercado, los consumidores, entre otros, para mitigar y abordar los requerimientos derivados del cambio climático.

Así, a continuación se presentan los riesgos de transición, su probabilidad de ocurrencia y su clasificación temporal:

Tabla 124. Riesgos de transición.

Subtipo de riesgo	Riesgo	Descripción del Riesgo	Probabilidad de ocurrencia a corto plazo	Probabilidad de ocurrencia a mediano plazo	Probabilidad de ocurrencia a largo plazo	Impacto
Legal y regulatorio	Incremento en el costo de emisiones de CO ₂	*Incremento en riesgo financiero para los clientes de BBVA Colombia que podrían ver perjudicada su liquidez al asumir mayores costos de operación derivados a cambios en la regulación, implementación de tecnologías para mitigar o reducir sus emisiones. • Aumento en el costo de operación del Banco por el incremento en el costo de créditos de carbono.	Probable	Casi cierto	Casi cierto	Bajo
Legal y regulatorio	Incremento en los requerimientos de seguimiento, control (capital regulatorio) e información de las operaciones, productos y servicios existentes.	Aumento en el costo de operación del Banco asociado a cambios regulatorios derivados del cambio climático.	Casi cierto	Casi cierto	Casi cierto	Alto
Legal y regulatorio	Riesgo de litigios y sanciones por asuntos relacionados con el cambio climático	Aumento en los costos operacionales del Banco por materialización de posibles litigios o sanciones a BBVA Colombia derivados de asuntos	Remoto	Posible	Probable	Alto

		relacionados con el cambio climático, incluyendo la incorrecta gestión de los riesgos asociados, ya sea en su negocio, sus acciones, sus comunicaciones y en su cadena de valor.				
Tecnológico	Costos de transición a una tecnología baja en emisiones	Incumplimiento en las carteras de préstamo por inversiones fallidas en el desarrollo de tecnologías bajas en emisiones. Aumento en los costos operacionales por inversión en infraestructura sostenible y tecnología baja en emisiones, incluidas las inversiones poco eficientes en tecnología. Variaciones en los precios de los activos (p. ej., reservas de combustibles fósiles, valoraciones del suelo, valoraciones de títulos) y en los costos de financiación por las innovaciones tecnológicas para la transición a una economía baja de carbono.	Remoto	Posible	Probable	Bajo
Mercado	Cambios en el comportamiento del cliente	Disminución o baja demanda debido a determinados productos que pueden provocar caídas de precio que afecten a la valoración de los activos de los clientes.	Probable	Casi cierto	Casi cierto	Alto

		Disminución en la captación de nuevos clientes por cambio en las preferencias de clientes al no considerar al Banco bien posicionado en el segmento sostenible.				
Mercado	Incertidumbre en las señales del mercado	Dificultad para una correcta formación de precios, asignación de cantidades de financiación o de inversión asociada a alteraciones meteorológicas que modifiquen las condiciones económicas futuras o el valor real de los activos reales o financieros.	Posible	Probable	Probable	Alto
Mercado	Riesgos financieros	Incremento en el costo de financiación de los clientes con mayor exposición a riesgos asociados con el cambio climático de forma que afecte a su solvencia, haciendo más difícil que puedan hacer frente a sus compromisos crediticios. Aumento de incumplimiento de créditos de los clientes ubicados en zonas geográficas altamente expuestas a fenómenos meteorológicos extremos graves o a sus cambios de patrones climáticos, dado su probabilidad de impago.	Posible	Probable	Probable	Alto
Reputación	Exclusiones de inversión en	Disminución de la rentabilidad del Banco por interrupción de	Probable	Casi cierto	Casi cierto	Alto

	determinados sectores por presiones de mercado	negocios rentables por riesgo reputacional o por norma sectorial relacionada con impactos y riesgos de cambio climático que lo prohíban o lo limiten. Aumento en los costos operacionales del Banco por acompañamiento hacia una transición de clientes a una economía baja en carbono.				
Liquidez	Aumento del riesgo de liquidez en el establecimiento de créditos	Disminución en la capacidad de liquidez del Banco por dificultad para liquidar activos financieros que estén expuestos a eventos climáticos (p.ej. títulos participativos en proyectos de infraestructura en zonas costeras). Disminución en la capacidad de liquidez por aumento de retiros de depósitos y/o solicitudes de crédito ocasionados por la demanda de liquidez generado porque los clientes deben cubrir reparaciones de daños ocasionados por fenómenos meteorológicos extremos.	Remoto	Posible	Probable	Medio

11.2.1.2. Riesgos físicos

Aquellos que provienen del cambio climático y pueden originarse por mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos o por cambios climatológicos a largo plazo, y que pueden conllevar un daño físico a los activos de las empresas, interrupciones en la cadena de suministro o el aumento de los gastos necesarios para afrontarlos.

Tabla 126. Riesgos físicos.

nº	Subtipo	Amenazas	Riesgo
1	Agudo	Aumento de la gravedad y frecuencia de los fenómenos meteorológicos extremos.	• Reducción de ingresos debido a la disminución de la capacidad de producción, daños en los activos (fijos, productivos, materiales, entre otros.), inviabilidad de modelos de negocio, interrupción de cadenas de suministro o rutas comerciales, entre otros factores, lo que puede aumentar la probabilidad de impago de los clientes. • Incremento en los precios, dificultad para la continuidad del negocio, pérdida de infraestructura de activos físicos propios o financiados, mayor demanda de liquidez, entre otros efectos, derivados de fenómenos atmosféricos extremos como ciclones, huracanes e inundaciones.
2	Agudo	Pérdida de la continuidad del negocio.	• Afectación en instalaciones de BBVA Colombia por catástrofes climáticas que impidan prestar el servicio con normalidad. • Aumento de las pérdidas en préstamos en sectores vulnerables (p.ej., agricultura).
3	Crónico	Cambios en patrones de precipitación.	• Pérdida de valor de activos financiados por el Banco por estar ubicados en zonas con eventos climáticos extremos como inundación, altas temperaturas, desertificación, sequías, entre otros. • Incremento en los costos operativos de los clientes, disminución de seguros, cambios sistémicos en geográficas, economías y sectores regionales y cualquier migración de población o desempleo resultante, fomentando la probabilidad de impago de los clientes.
4	Crónico	Cambios en patrones de aumento de las temperaturas medias.	• Pérdida de valor de activos financiados por el Banco por estar ubicados en zonas con eventos climáticos extremos como inundación, altas temperaturas, desertificación, sequías, entre otros. • Incremento en los costos operativos de los clientes, disminución de seguros, cambios sistémicos en geográficas, economías y sectores regionales, y cualquier migración de población o desempleo resultante, fomentando la probabilidad de impago de los clientes.
5	Crónico	Cambios en patrones de aumento en el aumento del nivel del mar.	• Pérdida de valor de activos financiados por el Banco por estar ubicados en zonas con eventos climáticos extremos como inundación, altas temperaturas, desertificación, sequías, etc. • Incremento en los costos operativos de los clientes, disminución de seguros, cambios sistémicos en geografías, economías y sectores regionales, y cualquier migración de población o desempleo resultante, fomentando la probabilidad de impago de los clientes.

6	Crónico	Cambios en patrones de aumento en la erosión del suelo.	• Pérdida de valor de activos financiados por el Banco por estar ubicados en zonas con eventos climáticos extremos como inundación, altas temperaturas, desertificación, sequías, entre otros. • Incremento en los costos operativos de los clientes, disminución de seguros, cambios sistémicos en geográficas, economías y sectores regionales, y cualquier migración de población o desempleo resultante, fomentando la probabilidad de impago de los clientes.
---	---------	---	---

Los riesgos físicos se identificaron, evaluaron y calificaron de manera individual para cada región geográfica, ya que en específico existen distintas amenazas y, sobre todo, diferentes niveles de vulnerabilidad. Entonces, se relacionan riesgos físicos particulares para la región Caribe, Andina, Pacífica, Orinoquía y Amazónica.

Se identificaron 5 amenazas en las distintas regiones de Colombia, mostrando que los eventos de precipitaciones intensas que ocasionan inundaciones, sequías y aumento en la temperatura se presentan con una mayor frecuencia en las regiones de Amazonía, Andina, Caribe, Orinoquía y Pacífica; y la erosión costera y el aumento del mar se presentan en las regiones Caribe y Pacífico.

A partir de las amenazas identificadas a nivel nacional, se relacionaron los riesgos financieros, los que hacen referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros. En la siguiente tabla se presentan los resultados del ejercicio y se listan los riesgos físicos por región, su clasificación y posibles impactos, considerando la infraestructura, operaciones y materialidad financiera del Banco.

Tabla 127. Riesgos Físicos por región y riesgos financieros asociados.

Amenazas	Región	Riesgos físicos	Riesgo financiero asociado
Eventos de precipitaciones intensas que ocasionen inundaciones	Amazonía, Andina, Caribe, Orinoquía y Pacífica.	Impactos directos. 1. Daño sobre la infraestructura que afecte la operación; 2. Daño sobre los equipos tecnológicos que impidan la operación; 3. Afectación en la capacidad de asistencia de los colaboradores a las infraestructuras por daños en vías, infraestructura pública, servicios públicos y sobre la integridad de los empleados.	1. Riesgo operacional
		Impactos indirectos. 1. Riesgo de incumplimiento en las carteras de préstamo y disminución de captación de nuevos clientes por pérdida o afectación de solvencia de las personas y empresas causada por daños en su patrimonio y sobre infraestructura productiva a raíz de eventos de inundaciones; 2. Afectación en las operaciones por daños sobre infraestructura de compañías prestadoras de servicios de energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones.	1. Riesgo de crédito 2. Riesgo operacional
Sequías	Amazonía, Andina, Caribe,	Impactos indirectos. 1. Riesgo de incumplimiento en las carteras de préstamo y disminución de la captación de nuevos	1. Riesgo de crédito 2. Riesgo

	Orinoquía y Pacífica.	clientes por pérdida o afectación de la solvencia de las personas, causada por daños en su patrimonio y en la infraestructura productiva a raíz de eventos de sequía y fenómenos derivados, como incendios forestales. 2. Riesgo de afectación en la operación por racionamientos energéticos derivados de eventos de sequía. 3. Afectación en la operación debido a racionamientos de agua derivados de eventos de sequía. 4. Afectación en las operaciones por daños en infraestructura de compañías prestadoras de servicios públicos (energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones) derivados de fenómenos asociados a eventos de sequía, como incendios forestales.	operacional 3. Riesgo operacional 4. Riesgo operacional
Erosión costera	Caribe y Pacífica.	Impactos directos. 1. Afectación en la capacidad de asistencia de los colaboradores a las infraestructuras debido a daños en vías, infraestructura pública, servicios públicos y afectaciones a la integridad de los empleados.	1. Riesgo operacional
		Impactos indirectos. 1. Riesgo de incumplimiento en las carteras de préstamo y disminución de captación de nuevos clientes por pérdida o afectación de solvencia de las personas y empresas, causada por daños en su patrimonio y sobre infraestructura productiva a raíz de fenómenos de erosión costera. 2. Afectación en las operaciones por daños sobre infraestructura de compañías prestadoras de servicios energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones).	1. Riesgo de crédito 2. Riesgo operacional
Aumento en el nivel del mar	Caribe y Pacífica.	Impactos directos. 1. Afectación en la capacidad de asistencia de los colaboradores a las infraestructuras por daños en vías, infraestructura pública, servicios públicos y sobre la integridad de los empleados.	1. Riesgo operacional
		Impactos indirectos. 1. Riesgo de incumplimiento en las carteras de préstamo y disminución de captación de nuevos clientes por pérdida o afectación de solvencia de las personas y empresas, causada por daños en su patrimonio y sobre infraestructura productiva a raíz de fenómenos de aumento en el nivel del mar. 2. Afectación en las operaciones por daños sobre infraestructura de compañías prestadoras de servicios (energía, acueducto, alcantarillado y telecomunicaciones). 3. Cambios en las dinámicas demográficas de la población que afecten la economía local.	1. Riesgo de crédito 2. Riesgo operacional 3. Riesgo de crédito
Aumento en la	Amazonía, Andina,	Impactos indirectos. 1. Riesgo de caída en la actividad económica en	1. Riesgo de crédito

temperatura	Caribe, Orinoquía y Pacífica.	algunas regiones por cambios en las dinámicas demográficas de la población y por afectaciones al desarrollo de los distintos sectores de la economía. 2. Riesgo de incumplimiento en las carteras de préstamo y disminución de captación de nuevos clientes por pérdida o afectación de la solvencia de las personas y empresas, causada por aumento de las tasas de morbilidad y mortalidad a raíz del aumento de temperaturas.	
--------------------	-------------------------------	---	--

Para realizar la estimación de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos físicos se consultó los datos históricos sobre la materialización de eventos amenazantes similares, teniendo en cuenta su periodicidad, y cuyo objetivo es determinar el comportamiento del evento en un escenario pasado. Esta información se recopiló haciendo uso de bases de datos oficiales como el Inventario Histórico Nacional de Desastres de Colombia (DesInventar), los sitios web oficiales de las gobernaciones y registros recopilados por entidades como el Ideam, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (GAC), el Servicio Geológico Colombiano, el servidor cartográfico Colombia en mapas, el Sistema de Información Ambiental de Colombia (SIAC), entre otros.

Tras determinar la probabilidad de ocurrencia para las amenazas y la vulnerabilidad para cada elemento ante cada una de estas amenazas, se procedió con la valoración de la Probabilidad de Ocurrencia (PO), se evaluó la severidad de los posibles impactos sobre estos y sobre las operaciones del Banco BBVA Colombia, para, finalmente, calcular el promedio y determinar el impacto final de cada amenaza, como se muestra en la tabla a continuación.

Tabla 112. Impacto de las amenazas asociadas a los riesgos físicos.
Cifras expresadas en números naturales y decimales

11.2.2. Principales avances en la ejecución de la estrategia

11.2.2.1. Identificación y evaluación de riesgos climáticos

Para llevar a cabo el proceso de identificación de los riesgos y oportunidades asociados con el cambio climático y otros aspectos medioambientales, BBVA ha identificado los sectores con mayor riesgo de transición y/o mayor riesgo físico.

Para ello, BBVA ha desarrollado en los últimos años sus taxonomías internas de riesgos climáticos y medioambientales, entendidos como definiciones comunes de las palancas de riesgos y sus canales de transmisión con impactos potenciales en los riesgos prudenciales tradicionales:

11.2.2.1.1. Riesgo climático de transición

Los riesgos de transición son aquellos riesgos vinculados con el proceso de ajuste hacia una economía baja en carbono como respuesta al cambio climático, que provienen de cambios regulatorios, de mercado y en el comportamiento de los consumidores, necesarios para cumplir con los objetivos climáticos globales.

Los sectores identificados con mayor riesgo climático tienen un reto de transformación y adaptación considerable que requerirá, y ya está requiriendo, grandes inversiones. También son los sectores que requerirán un mayor entendimiento y monitorización de los riesgos. BBVA cuenta con una clasificación sectorial interna del riesgo de transición cuyo objetivo principal es identificar la vulnerabilidad de los sectores al riesgo de transición y ordenarlos en función de este aspecto.

De esta forma, los sectores son categorizados como de “vulnerabilidad muy alta”, “alta”, “moderada” o “baja”. Se identifican como actividades más sensibles al riesgo de transición, o sectores HTR (High Transition Risk), a los sectores generadores de energía o combustibles fósiles como petróleo y gas, generación de electricidad, minería del carbón; industrias básicas intensivas en emisiones como acero, cemento, y actividades del usuario final de la energía y generadoras de emisiones a través de sus productos o servicios como autos, aviación y transporte marítimo.

En el último año, se actualizó la categorización de riesgos climáticos incorporando las evoluciones de regulaciones sobre mitigación del cambio climático y avances tecnológicos clave. Estas actualizaciones permiten identificar con mayor precisión las exposiciones críticas y priorizar las acciones de mitigación.

11.2.2.1.2. Riesgo físico climático

Los riesgos físicos surgen del cambio climático y pueden manifestarse tanto en la mayor frecuencia y severidad de fenómenos meteorológicos extremos, como en las alteraciones a largo plazo de los patrones climáticos. Estos eventos pueden conllevar un daño físico a los activos de las empresas, interrupciones en la cadena de suministro o aumento de los gastos necesarios para afrontarlos.

Durante el último año, BBVA ha desarrollado una taxonomía interna del riesgo físico cuyo principal objetivo es identificar las actividades económicas más expuestas a riesgos climáticos físicos y los peligros naturales más relevantes en las principales geografías donde BBVA tiene presencia, así como explicar los canales de transmisión de los riesgos físicos a los riesgos financieros prudenciales.

De esta forma, es posible identificar que los peligros naturales más relevantes en las geografías donde BBVA opera son los ciclones tropicales, las olas de calor, los incendios forestales, las inundaciones fluviales y costeras, y la sequía.

11.2.2.2. Evaluación del riesgo (Risk Assessment)

Como parte de su Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, el Grupo BBVA desarrolla procesos periódicos de identificación y evaluación de riesgos que le permiten, entre otras cosas, identificar los riesgos materiales que pudieran tener un impacto negativo en su perfil de riesgo y realizar una gestión activa y anticipatoria de estos. Mediante esta autoevaluación, se analiza el modo en que los distintos factores de riesgo asociados al cambio climático impactan en las principales tipologías de riesgos existentes como crédito, mercado, liquidez, entre otros. Por tanto, se cubren todas las tipologías de riesgos a las que se enfrenta BBVA, incluyendo aquellos riesgos de difícil cuantificación.

Desde 2022, el Modelo General de Gestión y Control de Riesgos considera de forma específica la sostenibilidad como parte esencial en la estrategia del Grupo.

El Risk Assessment global es un ejercicio prospectivo que se actualiza al menos dos veces al año, y permite una comparación entre tipos de riesgo, actividades de negocio y momentos temporales, facilitando el entendimiento del posicionamiento de BBVA y su evolución, e identificando los riesgos materiales que se deberán cubrir con capital.

Desde 2020, el Grupo viene realizando una evaluación climática, fundamentalmente cualitativa, para determinar la vulnerabilidad de BBVA respecto al riesgo de transición y el riesgo físico.

En 2025, el Banco avanzó en un enfoque cuantitativo sobre el desarrollo del Risk Assessment climático, definiendo una serie de métricas que han permitido evaluar objetivamente los niveles de riesgo tanto del riesgo de transición, como del riesgo físico, y en el caso del riesgo físico, evaluando potenciales impactos por cada uno de los peligros analizados, así como de otros riesgos medioambientales, en concreto analizando escenarios de estrés hídrico.

Para el caso del riesgo de crédito, estas evaluaciones están basadas en escenarios de riesgo de transición de NGFS (“Net Zero, Delayed Transition” y “Current Policies”) y de riesgo físico (SSP2-4.5 y SSP3-7.0). Adicionalmente, el Banco ha avanzado en la estimación del impacto tanto del riesgo de transición como del riesgo físico en la estrategia y modelo de negocio de BBVA.

Sus resultados se elevan al máximo comité ejecutivo de riesgos (GRMC), así como a los órganos sociales, al estar dicha gestión integrada en procesos corporativos clave como el Marco de Apetito de Riesgo o la Autoevaluación Interna de Capital (ICAAP, por sus siglas en inglés).

El proceso de evaluación de los riesgos del cambio climático se concibe en paralelo a la gestión de riesgos globales del Grupo, pero con un enfoque temporal más amplio. Se lleva a cabo una evaluación para un horizonte de corto plazo (3 años), medio plazo (3 a 5 años) y largo plazo (más de 5 años), lo que permite una consideración exhaustiva de los impactos esperados.

En el caso de Riesgo de Crédito estas evaluaciones están basadas en escenarios de riesgo de transición de NGFS (“Net Zero, Delayed Transition” y “Current Policies”) y de riesgo físico (SSP2-4.5 y SSP3-7.0). Adicionalmente, se ha avanzado en la estimación del impacto, tanto del riesgo de transición como del riesgo físico en la estrategia y modelo de negocio de BBVA. Sus resultados se elevan al máximo comité ejecutivo de riesgos (GRMC), así como a los órganos sociales, al estar dicha gestión integrada en procesos corporativos clave como el Marco de Apetito de Riesgo o la Autoevaluación Interna de Capital (ICAAP, por sus siglas en inglés). El proceso de evaluación de los riesgos de cambio climático discurre en paralelo a la gestión de riesgos global del Grupo, pero con un enfoque temporal más amplio. Se lleva a cabo una evaluación para un horizonte de corto plazo (3 años), medio plazo (3-5 años) y largo plazo (más de 5 años), lo que permite una consideración exhaustiva de los impactos esperados.

11.2.2.3. Análisis de escenarios y stress testing

11.2.2.3.1. Escenarios y stress test internos

Los escenarios climáticos han sido integrados en la gobernanza de los escenarios internos del Grupo BBVA, de la siguiente manera:

- En la elaboración del escenario presupuestario base se incorpora el análisis de las políticas climáticas vigentes en las áreas geográficas donde BBVA opera, su importancia efectiva dentro del esquema general de políticas económicas, su consistencia con la transición hacia una economía descarbonizada y con el escenario presupuestario. Se evalúan así cualitativamente potenciales sesgos sobre el crecimiento económico previsto.
- Incorporación de los riesgos climáticos de transición en uno de los escenarios alternativos de riesgo (HLRS) que se monitorean y evalúan de forma continua en el Scenario Working Group. El seguimiento continuo de escenarios de riesgo alternativos facilita la elección del escenario que se utiliza en el proceso de Autoevaluación Interna de Capital del Grupo (ICAAP, por sus siglas en inglés).

11.2.2.3.2. Análisis de riesgo a nivel cliente

Evaluación del riesgo de transición y planes de descarbonización de clientes

El análisis de los clientes en los sectores High Transition Risk, identificados en la taxonomía interna del riesgo de transición, se apoya en el sistema de puntuación desarrollado por BBVA, denominado: Indicador de Riesgo de Transición (en adelante TRI, por sus siglas en inglés).

Durante 2025, se implementó una versión del TRI cross sectorial (denominado TRI Genérico), que se une a las ya existentes de petróleo y gas, generación de electricidad, autos, acero, cemento y autopartes. El objetivo es disponer de una puntuación de riesgo de transición y una evaluación de sus planes de descarbonización para todos los clientes del segmento de banca corporativa, independientemente del sector en el que operen.

El TRI evalúa la exposición al riesgo de transición de los clientes por sus actividades y geografías. Por otro lado, se realiza una evaluación de la credibilidad de los planes de transición a través de:

- El nivel de ambición de los objetivos de reducción de emisiones.
- El nivel de implementación de estos planes. Este último concepto se mide por la madurez de sus estructuras de gobernanza, la concreción de su estrategia climática en cuanto a las palancas tecnológicas definidas para alcanzar los objetivos y la evolución real de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

El TRI es una herramienta interna, útil para las áreas de negocio en la segmentación de clientes en los planes sectoriales de alineación para las carteras que forman parte de los objetivos de BBVA. Esto permite aplicar las políticas de mitigación de riesgo establecidas en los marcos sectoriales.

11.2.2.4. Definición de apetito de riesgo y planificación

Los riesgos asociados con el cambio climático —de transición y físicos— se consideran como un factor adicional que incide en las categorías de riesgos ya identificadas y definidas en el Grupo BBVA y por ello son gestionados a través de los marcos de gestión del riesgo del Grupo.

Como resultado, la integración de los riesgos relacionados con el cambio climático, en el marco de gestión de riesgo del Grupo BBVA, se basa en su incorporación en los procesos y gobernanza actualmente establecidos, teniendo en cuenta la regulación y las tendencias supervisoras.

La gestión del riesgo de cambio climático en el Grupo BBVA parte del proceso de planificación de riesgos que viene marcado por el apetito de riesgo definido y se declina en los marcos de gestión que establece su tratamiento en el día a día.

Una vez incorporado el riesgo de cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo y en la estrategia de negocio, también es necesaria su integración en la gestión del riesgo, formando parte de la toma de decisiones de riesgos asociada al acompañamiento a los clientes del Grupo. Para esto es necesaria la identificación de este tipo de riesgos para su posterior integración en los procesos de gestión, incluyendo la adaptación de políticas, procedimientos, herramientas, parametrización, límites de riesgo y controles de riesgo de forma consistente.

En la actualidad, el Grupo BBVA desarrolla las metodologías y herramientas necesarias para la identificación y medición de distintos componentes de riesgo de cambio climático, y para el análisis de impacto financiero de cada uno de estos, de cara a su integración en la gestión. Estas herramientas se apoyan en métricas de emisiones financiadas, alineación con sendas de descarbonización, análisis la vulnerabilidad y exposición a los peligros climáticos de los clientes y sus colaterales y en el análisis de escenarios climáticos que permitan tener una visión prospectiva de los riesgos, oportunidades y sus impactos financieros.

La adaptación de políticas y procedimientos se ha centrado, inicialmente, en la integración del riesgo de transición en los marcos sectoriales —herramienta básica en la definición del apetito al riesgo en las carteras de crédito mayorista—, donde se especifican criterios climáticos en las guidelines de admisión y en los marcos de actuación de hipotecas y vehículos, en el crédito minorista. Este trabajo ha permitido definir estrategias y planes de negocio encaminados a cumplir con los objetivos de alineación establecidos a mediano plazo, así como a mitigar los riesgos relacionados con la descarbonización en el balance.

Junto con la integración en los marcos sectoriales, también se siguen integrando los factores de sostenibilidad de forma sistemática en los procesos de análisis de clientes para la originación de crédito, permitiendo su incorporación en la toma de decisiones. Este análisis se realiza en el Sustainability Toolkit, un entorno integrado en los sistemas de BBVA que presenta una interfaz común para los equipos de Riesgos y Negocio, donde se visualiza la información de sostenibilidad de los clientes. Esta interfaz permite conocer las estrategias de transición climática, prácticas de gobernanza y de gestión de riesgos, y oportunidades climáticas, métricas y objetivos de descarbonización, así como los avances en la gestión de otros aspectos ESG materiales para el sector de actividad del cliente, su cumplimiento del Marco Ambiental y Social de BBVA, existencia controversias sociales, ambientales y éticas y su nivel de alineación con los objetivos del Acuerdo de París y nivel de emisiones financiadas. En este entorno se integra el cálculo del *score* de riesgo de transición denominado: Transition Risk Indicator.

Para aquellos sectores clasificados como High Transition Risk, se ha desarrollado un *score* de riesgo de transición avanzado que permite incorporar todas las dimensiones de los riesgos de transición en el perfil de un cliente. El *score* evalúa el perfil *low-carbon* actual, los niveles de presión regulatoria en las áreas geográficas donde está presente, su nivel de divulgación en materia de gestión climática en línea con las recomendaciones del TCFD y la ambición y madurez de sus objetivos de descarbonización. El resultado del *score* es una herramienta valiosa para identificar fortalezas y debilidades de los clientes y permite definir productos concretos para ayudarlos en la transición hacia modelos de negocio, bajos en carbono.

11.2.2.5. Formación y capacitación en materia de riesgos climáticos y ambientales

Durante 2025, los equipos de riesgos del Grupo han trabajado para integrar la gestión de riesgos climáticos y ambientales en el día a día. Para ello, BBVA ha diseñado una serie de itinerarios de formación en tres niveles para adaptarse a las necesidades de los equipos de riesgos a nivel global.

Cada nivel abarca un conjunto de actividades y módulos:

- **Iniciación.** Formación multidisciplinar común para todos los empleados. Para ellos, BBVA lanzó un itinerario de sostenibilidad en “*The camp*”, el ecosistema formativo para la capacitación (“*upskilling*” en inglés) de los empleados del Grupo. Este itinerario formativo incluye aspectos generales de sostenibilidad, riesgos ESG, Objetivos de Desarrollo Sostenible y cambio climático.
- **Avanzado.** Formación para todas las funciones involucradas en la gestión de riesgos climáticos y ambientales, con el programa llamado “ABC de riesgos de sostenibilidad” que cubre aspectos avanzados en materia de gestión de riesgos climáticos y ambientales con el objetivo de mejorar el análisis del desempeño y planes de transición de los clientes.
- **Experto.** Formación dirigida a profesionales con una elevada dedicación a aspectos de sostenibilidad. “Bootcamp de sostenibilidad en riesgos nivel experto” donde han participado profesionales de equipos de riesgos en los que se profundiza de manera eminentemente práctica en las iniciativas de gestión de riesgos del Grupo. Incluye, además, certificaciones internas y externas, como Global Association of Risk Professionals (GARP). Adicionalmente, BBVA desarrolló durante 2025 contenidos dirigidos a los equipos involucrados en los procesos de admisión y revisión de clientes en materia de análisis de planes de transición y tecnología limpia (*cleantech*) para diferentes sectores económicos.

11.2.2.6. Integración de la sostenibilidad en la estructura de financiación

La emisión de bonos sostenibles juega un papel clave en el logro de los objetivos mencionados. La originación permite a BBVA apoyar la transición de sus clientes hacia una economía baja en carbono, y contribuye a su progresiva alineación con los objetivos del Acuerdo de París. Los bonos sostenibles y otros instrumentos de deuda de financiación son instrumentos eficaces para canalizar fondos para financiar el negocio de BBVA, proyectos de clientes en sectores como energías renovables, energía eficiente, gestión de residuos, tratamiento de aguas o acceso a necesidades y servicios esenciales como vivienda o finanzas inclusivas. En abril de 2018, el Grupo BBVA publicó su marco para la emisión de bonos propios sostenibles, vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

BBVA Colombia reafirmó su compromiso con la sostenibilidad al marcar un hito con la emisión de su primer bono de biodiversidad, diseñado para financiar proyectos que impulsen la conservación y restauración de ecosistemas naturales, la agricultura climáticamente inteligente y otras iniciativas clave. Este innovador instrumento de financiación destaca el liderazgo de BBVA en la movilización de recursos hacia actividades que generan un impacto positivo en el capital natural, fortaleciendo su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París y otros marcos internacionales de sostenibilidad.

Además, con la emisión del bono azul, BBVA dio un paso más en su estrategia sostenible, apoyando proyectos destinados a la gestión eficiente del agua, el tratamiento de aguas residuales, la conservación de ecosistemas marinos y la mitigación de los impactos del cambio climático en los recursos hídricos.

Tanto los bonos de biodiversidad como los bonos azules son instrumentos esenciales para canalizar recursos hacia sectores estratégicos como la gestión de ecosistemas, el tratamiento del agua, la restauración ambiental y la mitigación de impactos ecológicos. Estas iniciativas no solo fomentan la transición de los clientes hacia modelos de negocio más sostenibles, sino que también contribuyen al cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de París y al desarrollo de una economía baja en carbono.

11.3. PILAR GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión del riesgo de cambio climático en el Grupo BBVA parte del proceso de planificación de riesgos, definido por el apetito de riesgo definido y se declina en los marcos de gestión que establecen el tratamiento de estos en el día a día.

A nivel de Grupo, para la planificación de los riesgos se cuenta con un Marco de Apetito de Riesgo (RAF, Risk Appetite Framework), que determina los niveles de riesgo que el Grupo BBVA está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos. Una vez incorporado el riesgo de cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo y en la estrategia de negocio, también es necesaria su integración en la gestión del riesgo, formando parte de la toma de decisiones de riesgos asociada al acompañamiento a los clientes del Grupo. Se hace necesaria la identificación de este tipo de riesgos para su posterior integración en los procesos de gestión, incluyendo la adaptación de políticas, procedimientos, herramientas, parametrización, límites de riesgo y controles de riesgo de forma consistente.

En la actualidad, el Grupo BBVA desarrolla las metodologías y herramientas necesarias para la identificación y medición de los distintos componentes del riesgo de cambio climático, y para el análisis de impacto financiero de cada uno de ellos de cara a su integración en la gestión. Estas herramientas se apoyan en métricas de emisiones financiadas, alineamiento con escenarios de descarbonización, análisis de la vulnerabilidad y exposición a las amenazas climáticas de los clientes y sus colaterales, y en el análisis de escenarios climáticos que permita tener una visión prospectiva de los riesgos, oportunidades y sus impactos financieros.

La adaptación de políticas y procedimientos se ha centrado, inicialmente, en la integración del riesgo de transición en los marcos sectoriales (herramienta básica en la definición del apetito al riesgo en las carteras de crédito mayorista), donde se especifican criterios climáticos en las guidelines de admisión y en los marcos de actuación de hipotecas y vehículos, en el crédito minorista. Este trabajo ha permitido definir estrategias y planes de negocio encaminados a cumplir los objetivos de alineamiento establecidos a medio plazo, así como mitigar los riesgos relacionados con la descarbonización en el balance.

Desde el Grupo BBVA, a través del Risk Assessment, se realiza una autoevaluación de cómo los factores de riesgo asociados al cambio climático impactan en las principales tipologías de riesgos (crédito, mercado, liquidez y operativo). Posteriormente, se realiza un análisis de los sectores que presentan una mayor sensibilidad a dicho riesgo.

11.3.1. Oportunidades

BBVA Colombia está en el proceso de medición e integración del riesgo climático en la gestión de riesgos. Asimismo, el riesgo físico está asociado a la ubicación de los activos y a la vulnerabilidad en base a su actividad y se puede materializar en riesgo de crédito por distintos canales de transmisión impactando de múltiples formas como, p.ej., al poder adquisitivo de los clientes, la productividad de los negocios, la demanda en el mercado o el valor de los activos. Durante 2025, BBVA Colombia ha experimentado un aprendizaje relevante frente a los riesgos físicos que han sido identificados, evaluados y calificados de manera separada para cada región geográfica, en vista de que para cada una existen distintas amenazas y, sobre todo, diferentes niveles de vulnerabilidad, clasificando los riesgos físicos particulares para la región Caribe, Andina, Pacífica, Orinoquía y Amazonía. Estos avances representan una primera aproximación, debido a la complejidad de realizar una evaluación de la exposición e impactos de los riesgos físicos asociadas a la ubicación y biodiversidad propia del país.

11.3.2. Políticas y marcos

La Política General de Sostenibilidad incorpora expresamente la protección del capital natural como uno de sus focos de actuación. En ese sentido, el Grupo BBVA reconoce la necesidad de proteger los servicios ecosistémicos y los activos naturales, así como las especies y procesos ecológicos naturales, y considera la biodiversidad y el capital natural en la relación con sus clientes.

En el Marco Ambiental y Social se establecen prohibiciones específicas relacionadas con la pérdida de biodiversidad y la lucha contra la deforestación:

- Nuevos proyectos que pongan en riesgo sitios que son considerados Patrimonio Mundial de la UNESCO, humedales en la lista de Ramsar, lugares de la Alianza para la Extinción Cero, y áreas de la Categoría I-IV de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza.
- Nuevos proyectos que impliquen el reasentamiento o la vulneración de los derechos de los grupos indígenas o vulnerables sin su consentimiento libre, previo e informado.
- Nuevos proyectos relacionados con la deforestación: quema de ecosistemas naturales para el desarrollo de proyectos agrícolas o ganaderos, eliminación de bosques con alto valor de conservación y de alto contenido de carbono, explotaciones de aceite de palma no certificado o que no estén en proceso de certificación por la Mesa Redonda para el Aceite de Palma Sostenible (RSPO), explotaciones de aceite de palma en pantanos y zonas ricas en turba, y desde 2022, proyectos en áreas claves para la biodiversidad de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), del Amazonas Brasileño y el Cerrado.

Si BBVA determina que en un proyecto concurre en alguna de las circunstancias descritas en las actividades prohibidas o exclusiones generales, no participará en dicho proyecto.

Adicionalmente, los Principios del Ecuador se actualizaron en 2020, fortaleciendo su enfoque en biodiversidad. Los firmantes, entre los que se encuentra BBVA, se comprometen a apoyar la conservación, incluido el objetivo de mejorar la base de evidencia para la investigación y las decisiones relacionadas con la biodiversidad.

11.3.2.1. Sistema De Administración De Riesgos Ambientales Y Sociales (SARAS) BBVA Colombia

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), de aplicación local en BBVA Colombia, se implementa desde 2024 y se protocoliza con la Política General de Sostenibilidad y la Norma General de Riesgos Ambientales y Sociales, la cual establece un marco de gestión integral que incluye las políticas, normas, procedimientos, herramientas y mecanismos para la identificación, categorización, evaluación, control, monitoreo y seguimiento de los riesgos ambientales y sociales que podrían generar los proyectos, obras, actividades y clientes a quienes se les otorgue financiamiento y que pueden derivar en riesgos financieros, reputacionales, crediticios, de mercado y de responsabilidad civil para BBVA Colombia.

El SARAS se encuentra alineado con otras herramientas y metodologías utilizadas a nivel de Grupo, como el análisis de Principios de Ecuador y el cumplimiento del Marco Medioambiental y Social, así como también como los estándares, normas de desempeño y listas de exclusión de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los estándares del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El SARAS es administrado en la Dirección de Crédito Mayorista de la Vicepresidencia de Riesgos de BBVA Colombia.

El proceso de evaluación del riesgo ambiental y social se integra al proceso de crédito que incluye las etapas de pre-admisión, admisión, formalización y seguimiento, y control. La debida diligencia de las operaciones que cumplen con los criterios y filtros establecidos, se realizan a partir de la revisión de los siguientes aspectos:

- a. Listas de actividades excluidas y restringidas
- b. Cumplimiento de la legislación nacional aplicable
- c. Sistema de evaluación y manejo de los riesgos e impactos ambientales y sociales
- d. Trabajo y condiciones laborales
- e. Eficiencia en el uso de recursos y prevención de la contaminación
- f. Salud y seguridad de la comunidad
- g. Adquisición de tierras y reasentamiento involuntario
- h. Conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales
- i. Pueblos indígenas
- j. Patrimonio cultural

Asimismo, durante 2025, se realizó la primera auditoría interna al Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales lo que permitió la mejora en los procesos y controles definidos para la optimización y evolución en cada una de las fases operativas. Adicionalmente, en el transcurso del año, se llevaron a cabo múltiples sesiones de entrenamiento y capacitación “one to one” a los equipos de negocio y riesgos.

En el marco de la colocación del Bono de biodiversidad, se adelantó la emisión de un proceso metodológico para el análisis del paisaje e impacto de la biodiversidad, de la mano del equipo de sostenibilidad con el desarrollo de una herramienta de georeferenciación que permite identificar la vulnerabilidad y afectación a ecosistemas y a especies de relevancia biológica.

Con la entrada en vigencia de la Circular Externa 015, por medio de la cual se imparten: “Instrucciones para la gestión de los riesgos ambientales y sociales, incluido el climático, en las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia”, inició la estructuración del plan de implementación requerido por el regulador y la definición de oportunidades de mejora y alineamiento a las instrucciones de dicha circular.

11.3.2.2. Principios de Ecuador

Desde el 2004, BBVA está adherido a los Principios de Ecuador (PE), que recogen una serie de estándares que sirven para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Los Principios de Ecuador se elaboraron con base en la política y normas de desempeño sobre sostenibilidad social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y las guías generales sobre ambiente, salud y seguridad del Banco Mundial (BM). Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

El análisis de los proyectos consiste en someter cada operación a un proceso de debida diligencia ambiental y social. El primer paso consiste en la asignación de una categoría (A, B o C) que representa el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los Principios de Ecuador, en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente. La aplicación de los Principios de Ecuador en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones.

El análisis de los Principios de Ecuador se efectúa para todas aquellas operaciones constituidas como project finance y se lleva a cabo en Holding por el equipo de Sustainable Finance.

Para el cierre de 2025, el Banco contó con métricas del proceso de debida diligencia de Principios de Ecuador en proyectos financiados en Colombia.

11.3.2.3. Risk Appetite Framework (RAF)

El Marco de Apetito de Riesgo de BBVA (RAF, por sus siglas en inglés), determina los niveles de riesgo que BBVA está dispuesto a asumir para alcanzar sus objetivos, considerando la evolución orgánica del negocio. Se estructura de manera jerárquica, partiendo de los umbrales de las métricas principales y las métricas por tipo de riesgo, que conducen a un marco de límites de gestión. Este marco cuenta con una declaración general que recoge los principios básicos de la estrategia de riesgos y el perfil de riesgo objetivo. En esta declaración, se enfatiza en la sostenibilidad como palanca de crecimiento de BBVA, destacando en la incorporación del impacto del cambio climático como uno de los ejes claves de la gestión de riesgos para promover un crecimiento responsable. Dicha declaración se complementa y detalla con una cuantificación del apetito mediante métricas y umbrales que proporcionan una guía clara y concisa sobre el máximo perfil de riesgo asumible.

La definición de las tolerancias establecidas en el Marco de Apetito de Riesgo se apoya en los análisis de evaluación del riesgo (Risk Assessment) y escenarios descritos. Por un lado, el marco incluye una clasificación de las actividades expuestas a riesgo de transición, utilizando para ello métricas cuantitativas establecidas por parte del Grupo. De este modo, se evalúa la exposición en caso de incumplimiento (“*Exposure at Default*”, en adelante, EAD) de

las actividades clasificadas como High Transition Risk (“riesgo alto” o “muy alto”, en adelante HTR, por sus siglas en inglés). Sobre esta clasificación, el Consejo de Administración de BBVA aprobó umbrales a nivel de Grupo y el área geográfica relevante que establecen el apetito máximo sobre este riesgo.

Adicionalmente, para los límites de gestión, se calcula una métrica denominada desajuste significativo con el mercado (High Market Misalignment), que evalúa la exposición a clientes cuya intensidad de emisiones se sitúa por encima del 30% de la media del mercado. Esta métrica tiene un enfoque de gestión del riesgo de transición, al centrarse en los clientes con un claro nivel de desalineamiento respecto a las trayectorias de intensidad de emisiones establecidas por el escenario “*Net Zero Emissions*” de la Agencia Internacional de Energía para cada uno de los sectores. El perímetro de cálculo es la cartera de préstamos de los sectores automoción, generación de electricidad, acero y cemento.

En 2025, se logró una mejor definición de los niveles máximos de apetito de riesgo para las actividades clasificadas como HTR, limitando así aquellas exposiciones con peores puntuaciones TRi y apoyando al mismo tiempo el crecimiento de aquellos clientes que realizan una mejor transición. En la actualidad, se está trabajando en el establecimiento de métricas de seguimiento relativas a riesgo físico y a emisiones financiadas.

11.3.3. Avances en materia de biodiversidad

BBVA Colombia ha complementado su análisis sectorial previo con esta visión geográfica, aplicando los primeros pasos:

- **Implementación de marcos y metodologías.** Integramos marcos y metodologías reconocidas a nivel internacional, como las del Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), para entender la conexión de las actividades de nuestros clientes con la naturaleza en sus principales áreas de operación, en función de las regulaciones, los cambios en el estado de la naturaleza y la disponibilidad de los servicios ecosistémicos. Además, profundizamos en la aplicación de la Norma de Desempeño 6 de la IFC en la evaluación de riesgo ambiental y social de las solicitudes de crédito. Esto nos permitió identificar el desempeño de nuestros clientes en la protección y conservación de la biodiversidad, así como en la gestión sostenible de recursos naturales vivos.
- **Gestión proactiva de riesgos y oportunidades.** Aplicamos nuevas herramientas para la identificación temprana de riesgos de biodiversidad en la evaluación de proyectos, incluyendo geovisores especializados (Global Forest Watch, IBAT, UNESCO) y consultas en la UICN para detectar conversión de hábitats naturales y la presencia de especies en peligro. Como resultado, se fortaleció el SARAS, permitiendo una revisión más detallada de la ubicación de los proyectos y su posible impacto en áreas protegidas. Esto llevó a la identificación de 7 proyectos con traslape en Distritos de Manejo Integrado (DMI), áreas de reserva forestal y zonas prioritarias para la conservación, garantizando un análisis más riguroso y alineado con la Norma de Desempeño 6 de la IFC.
- **Aplicación del enfoque LEAP para la gestión de riesgos de biodiversidad.** El Banco fortaleció el análisis de dependencias e impactos de las actividades económicas financiadas mediante el enfoque LEAP (Localizar, Evaluar, Analizar y Preparar) del TNFD. Este proceso permitió priorizar 7 sectores con alta relación con los servicios ecosistémicos y un impacto significativo en la biodiversidad, abarcando 5.516 clientes y una exposición

cercana a COP 1 billón. Adicionalmente realizamos la georreferenciación de 3.427 clientes (62% de los priorizados) para detectar traslapes con áreas protegidas y territorios de comunidades étnicas, sentando las bases para un monitoreo más preciso de riesgos y oportunidades, vinculados a la naturaleza en 2025.

11.4. PILAR MÉTRICAS Y METAS

Para BBVA Colombia, una de las prioridades estratégicas del modelo de Banca responsable está relacionada con los productos de alto impacto ambiental, que se desarrollan como productos financieros y servicios en los que se integran atributos sociales y medioambientales diferenciales. Con las iniciativas desarrolladas en 2025, BBVA Colombia financió proyectos y operaciones por COP 21 billones.

La estrategia de movilización se orienta en fomentar negocios sostenibles a través de la asignación de recursos financieros a actividades y clientes que se alineen con principios de sostenibilidad. Este enfoque está respaldado por el cumplimiento de la normativa vigente, los estándares establecidos por el Grupo BBVA (basados en regulaciones internacionales como la Taxonomía de la Unión Europea para finanzas sostenibles), la Taxonomía Verde de Colombia (TVC) desarrollada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y las prácticas de reporte más destacadas en el mercado.

A continuación, se muestra cómo se ha distribuido la financiación por tamaño de empresa y enfoque entre acción climática y capital natural.

Tabla 128. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de acción climática.
Cifras expresadas en COP millones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	2199	67.9
Banca CIB	552	17.1
Banca Gobiernos	78	2.4
Banca Pymes	55	1.7
Banca Comercial	253	7.8
Total	4256	20.2

Tabla 129. Porcentaje de participación por bancas para la movilización de capital natural.
Cifras expresadas en COP millones

Banca	Monto COP	Participación %
Banca Empresas	2358	97.9
Banca CIB	20	0.8
Banca Pymes	29	1.2

11.4.1. Avances del Plan de Gestión Ambiental (PGA) 2021-2025

Al cierre de 2025, se registraron los siguientes avances en el cumplimiento de los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) establecidos para el *Plan de Gestión Ambiental* (PGA) 2021-2025 de BBVA Colombia, marcando el quinto año de su ejecución y seguimiento:

Tabla 130. KPI PGE 2021-2025

Cifras expresadas en porcentaje, Kwh/FTE, M³/FTE, Kg/FTE, ton/FTE y ton/CO₂e

Colombia	2019	Avances 2025		KPI
	Año base	Indicador	%	Δ 22-25
% Energía de origen renovable	17%	100%	100%	30%
Consumo de electricidad por ocupante (Kwh/FTE)	3.86	2,98	(23%)	(5%)
Consumo de agua por ocupante (m³/FTE)	30.39	6,57	(78%)	0%
Consumo de papel por empleado (kg/FTE)	38.04	21,79	(43%)	(15%)
Residuos netos por empleado (ton/FTE)	6.54	12,70	94%	(3%)
Emisiones de CO ₂ e Alcance 1 y 2 (ton/CO ₂ e)	3,071.40	621	(80%)	(4%)
% Superficie certificada	11%	36%	36%	30%

11.4.1.1. Consumo energético dentro de la organización

En BBVA Colombia, la prioridad es la sostenibilidad. El Banco está comprometido con la reducción de su impacto ambiental y la optimización de la eficiencia energética. Para alcanzar este objetivo, la Entidad ha implementado una serie de medidas clave, incluyendo la instalación de sistemas de iluminación LED, la mejora continua de sus sistemas de climatización y el monitoreo constante de los consumos en todas las instalaciones a nivel nacional. Este enfoque en la sostenibilidad no solo es beneficioso para el planeta, sino que también le permite al Banco reducir costos operativos y aumentar su eficiencia. El resultado es la capacidad de ofrecer un mejor servicio a los clientes.

11.4.1.1.1. Energía 100% renovable

Desde el 2021, la totalidad de la energía consumida en las instalaciones del Banco proviene de fuentes limpias. Esto se logra mediante la adquisición de Certificados de Energía Renovable (IRECs), que garantizan cero emisiones y aseguran el cumplimiento anticipado de la meta de energía renovable establecida en el *Plan de gestión energética* (PGE) para el año

2025, superando incluso el objetivo previsto para 2030. Para el año 2025, se adquirieron certificados de energía limpia equivalentes a 19.556⁵ MWh a nivel nacional.

11.4.1.1.2. Eficiencia energética

Durante el 2025, se llevó a cabo un programa de mantenimiento preventivo continuo para los sistemas de aires acondicionados y las plantas eléctricas en todas las oficinas a nivel nacional. Este monitoreo constante tiene como objetivo asegurar el óptimo funcionamiento de estos equipos, prevenir posibles fugas de energía eléctrica y, por ende, garantizar su eficiencia operativa. De esta manera, se evita un consumo excesivo del recurso energético. Adicionalmente, el Banco sigue monitoreando las oficinas a nivel nacional, con el fin de identificar variaciones significativas, y darles una solución pronta, de manera eficiente según sea el caso.

La información sobre el consumo energético interno anual se presenta detalladamente y por fuente en kW/hora. Este mismo formato se utiliza para el consumo total de energía y para el cálculo de la intensidad energética por empleado.

Tabla 131. Consumo de electricidad
Cifras expresadas en MWh, kW/h, GJ y porcentajes

Consumo total de energía	Unidad	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año Fiscal 2025	¿Cuál era su objetivo para el año fiscal 2025?
Consumo total de energía no renovable	MWh	0	0	0	0	0	<25257,23 MWh***
Consumo total de energía renovable	MWh	20.588,75 MWh	19.904,09 MWh	18.351,13 MWh	21.629,27 MWh	19.556,52* MWh	
Total electricidad	kW/h	20.588.757 kW/h	19.904.086 kW/h	18.351.131 kW/h	21.629.274 kW/h	19.556.518,34 kW/h	
Total electricidad	GJ	94.715 GJ	80.520 GJ	66.064 GJ	77.865 GJ	70.403 GJ	
Cobertura de datos (como % del denominador)	Corresponde a las operaciones de BBVA Colombia	numérico	numérico	95%	100%	100%	

*Datos de cierre estimados para el año 2025

**La cobertura de datos se empezó a implementar bajo un seguimiento estandarizado a partir del año 2023.

*** Las metas están establecidas para el periodo total del PGE que va desde el 2021 y finaliza en 2025. Se establece una meta del 5% durante los 5 años; cursando ya el 5 año, el Banco considera que se debe haber cumplido con la reducción de 5% de consumo de energía. Para el 2025, BBVA cumplió la meta y está un 25% por debajo de los ejecutado en 2019.

⁵ Datos proyectados para el cierre 2025

Durante el 2025, BBVA Colombia experimentó una disminución del 9,7% en el consumo de energía eléctrica respecto al 2024, atribuible a diversos factores:

- Se hicieron monitoreos constantes a oficinas con altos consumos de energía, para identificar las causas y establecer estrategias que permitieran disminuir el consumo del recurso.
- Gracias al plan de renovación tecnológica, se logró reemplazar cerca de 130 equipos de aire acondicionado, reduciendo el consumo.
- La consolidación de oficinas a nivel nacional ha permitido reducir el consumo de energía.

Adicionalmente, BBVA Colombia ha implementado iniciativas para promover la disminución del consumo de energía eléctrica, entre las cuales se destacan los mantenimientos preventivos de los equipos, una estrategia para evitar fallos y un consumo pasivo de energía eléctrica. El Banco sigue realizando monitoreos sobre los consumos energéticos de las oficinas, lo que permite identificar oportunidades de ahorro y atender las necesidades específicas, con el objetivo de evitar consumos excesivos y optimizar la eficiencia y sostenibilidad de nuestra operación.

11.4.1.2 Consumo de agua

En BBVA Colombia, se reconoce la trascendencia de la conservación hídrica, por lo que el Banco está comprometido con la reducción del consumo de este recurso vital. La Entidad ha implementado medidas para el ahorro de agua en sus inmuebles, como la instalación de griferías y sanitarios de bajo consumo, el desarrollo de un programa de sensibilización y educación dirigido a los colaboradores sobre la importancia de la conservación del agua, y la difusión de consejos para fomentar hábitos de consumo responsable. El propósito del Banco es disminuir su consumo de agua en los próximos años y, de esta manera, contribuir a la protección de este recurso esencial para el planeta.

De manera análoga a la gestión del recurso energético, el Banco sigue implementado la herramienta de gestión de servicios públicos para la medición del servicio de acueducto. Lo anterior, tiene como finalidad monitorear periódicamente los consumos para detectar fugas, cobros indebidos, mediciones erróneas, y así implementar acciones correctivas que permitan prevenir y reducir desviaciones, además de generar ahorros monetarios en este servicio.

Tabla 132. Consumo de agua
Cifras expresadas en millones de m³ y porcentajes

	Unidades	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025	Indique su objetivo para el año fiscal 2025
a. Extracción de agua (excluyendo agua salada)	Millones de metros cúbicos	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	
b. Descarga de agua* (excluyendo agua salada)	Millones de metros cúbicos	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	0 m ³	
Consumo neto total de agua dulce (AB)	Metros cúbicos	264.886 m³	237.295 m³	78.583 m³ ⁶	66.435 m³	59.547,30** m³	<= 164.729 m³ ***
Consumo neto total de agua dulce (AB)	Megalitros	264,89 ML	237,29 ML	78,58 ML	66,44 ML	59,55** ML	<= 164,73 ML
Cobertura de datos	Porcentaje	numérico	numérico	numérico	numérico		

*Se hace omisión del literal B de la tabla, ya que no procede por la actividad económica del BBVA

**La estimación de consumo de agua se realiza con base en el protocolo y metodología de obtención de indicadores ambientales del Banco.

***Actualmente, el Banco tiene un consumo muy por debajo de la meta establecida; sin embargo, es importante aclarar que esto se debe a la metodología usada: para el año 2019 se hacía mediante estimaciones de consumos y para el año 2025, se cuenta con una herramienta que nos da mas claridad en la información.

⁶ El dato se modificó, gracias al cambio en la metodología de medición y en la recuperación de datos del año 2023.

Para calcular estas emisiones indirectas (viajes de negocio, gestión de residuos y desplazamiento de empleados), se utilizaron los factores de emisión publicados por DEFRA en 2022. Cabe destacar que, en el cálculo del desplazamiento, se incluyeron tanto a los empleados de áreas centrales como a los de la red de oficinas.

Tabla 133. Huella de carbono

Cifras expresadas en TonCO₂eq y porcentajes

Huella de carbono						
Emisiones GEI	Año base 2019	2021	2022	2023	2024	2025
Alcance 1 (tonCO ₂ eq)	140,87	1.823,74	1.904,70	874,81	1.243,52	645
Cobertura de datos (como % del denominador)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Alcance 2 (tonCO ₂ eq)	2.930,52	0	0	0	0	0
Location Based (tonCO ₂ eq)	3.551,8	3.964,02	4.589,88	2.774,56	3.215	2.910*
Market Based (tonCO ₂ eq)	2.930,52	0	0	0	0	0
Cobertura de datos (como % del denominador)	0	0	0	0	0	0
Alcance 3 (tonCO ₂ eq)	14.040,57	1.504,1	1.442,12	3.487,80	3.681	4.201
Total de tonCO ₂ eq	17.111,97	3.327,84	3.347,04	4.362,61	4.925	4.846

Alcance 2 estimado con datos de cierre de 2025

Alcance 1: Emisiones directas asociadas al consumo de combustibles en las instalaciones y la flota vehicular del Banco, así como al uso de refrigerantes.

Alcance 2: Emisiones indirectas asociadas a la energía eléctrica adquirida.

Tabla 134. Categoría de emisiones para Alcance 3

Cifras expresadas en tCO₂e

Categoría de alcance 3	Emisiones en el año del Informe (toneladas métricas de CO ₂ e)	Metodología de cálculo de emisiones y exclusiones
Residuos generados en las operaciones	43 tCO ₂ e	Se usan factores de emisión publicados por DEFRA en 2022. Se reportan los residuos generados en áreas centrales y, para 2025, las recolecciones de activos en desuso realizadas por el proveedor actual a nivel nacional. Se excluyen de este reporte los residuos generados por las oficinas a nivel nacional.
Viajes de negocios	717 tCO ₂ e	Se usan factores de emisión publicados por DEFRA en 2022 y se reportan los viajes realizados por todos los empleados del Banco a nivel nacional.
Desplazamientos de los empleados	3.442 tCO ₂ e	Se usan factores de emisión publicados por DEFRA en 2022 y se reportan las emisiones por desplazamiento de empleados, a partir de las encuestas realizadas en 2025 a los empleados de BBVA Colombia.

Análisis de emisiones 2025 vs. 2024

El año 2025 presentó dos escenarios distintos en relación con los alcances de emisiones.

Alcance 1: reducción de emisiones en todo el scope

- **Disminución general:** se logró una reducción en los 3 componentes del alcance
 - La reducción de gasóleo respondió al menor uso de las plantas eléctricas a nivel nacional, gracias al mantenimiento preventivo de los equipos y de un monitoreo constante que permite una operación más eficiente y evita fugas de combustible.
 - La reducción de gasolina fue consecuencia de la disminución de los recorridos realizados por los Vicepresidentes en vehículos de propiedad de la Organización.
 - El mayor impacto se observó en la reducción de refrigerantes, que en el año anterior fue el ítem que incrementó las emisiones en este alcance.

Este resultado estuvo asociado a:

- **Renovación de equipos de climatización:** la sustitución total o parcial de equipos en oficinas por unidades más eficientes y con las características de calidad exigidas reduce el consumo de refrigerante. Los equipos nuevos tienen una mayor eficiencia y requieren menos correcciones por fugas. Se adquirieron cerca de 130 equipos nuevos.
- **Mantenimiento preventivo:** se realiza un mantenimiento preventivo cada dos o tres meses en las sedes desde la instalación de los equipos. Esto minimiza el deterioro y el riesgo de daños que puedan implicar la pérdida o el cambio total del refrigerante, y prolonga la vida útil de las piezas.
- **Implementación de válvulas de corte:** la instalación de válvulas de corte permite evitar la pérdida total del refrigerante durante una corrección de fuga, eliminando la necesidad de un reemplazo completo.

Alcance 3: incremento significativo

- **Viajes de negocio:** a diferencia del año anterior, se redujeron en un 23%, como resultado de los análisis y aprobaciones de vuelos, limitados únicamente a actividades que requieren de manera prioritaria la presencia del colaborador en sitio.
- **Emisiones de commuting:** el incremento de este ítem fue la principal causa del aumento del scope 3. En 2025, la encuesta de desplazamiento de empleados fue respondida de manera más precisa y se incluyeron, además, las emisiones derivadas del teletrabajo de los colaboradores.

Cálculo de emisiones financiadas BBVA Colombia

BBVA continúa midiendo las emisiones asociadas con sus actividades de financiación e inversión directa, también conocidas como emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance 3, categoría 15. Para llevar a cabo esta medición, BBVA ha adoptado la metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) aplicando el criterio de control identificado en el protocolo GEI. Este cálculo cubre todas las carteras incluidas en el alcance del estándar de metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (primera edición).

De acuerdo con la hoja de ruta definida, al cierre de diciembre 2025, el cálculo incluye la medición de las emisiones financiadas en el ámbito de préstamos a empresas, financiación de proyectos, bienes raíces comerciales, hipotecas y vehículos y además se ha incorporado la cartera de renta fija y renta variable.

El resultado de la estimación se expresa, tanto en términos de emisiones absolutas financiadas, como de intensidad económica (toneladas de emisiones absolutas por millón de euros financiados). Además, se presenta la puntuación de calidad definida en la metodología PCAF, que evalúa la disponibilidad y fiabilidad de los datos utilizados para el cálculo. Esta puntuación varía del 1 al 5, en la cual 5 es la peor puntuación asignada cuando se utilizan estimaciones sectoriales usando factores de emisión proporcionados por PCAF, y 1 la mejor puntuación cuando se utilizan datos de emisiones reportados divulgados por los clientes y verificados.

Como resultado de la estimación de las emisiones financiadas por BBVA Colombia para el ejercicio 2025, se identificó la siguiente composición: préstamos corporativos, 6,32 MmtCO₂; *project finance*, 0,01 MmtCO₂; bienes raíces comerciales (*commercial real estate*), 0,01 MmtCO₂; hipotecas, 0,09 MmtCO₂; y financiación de vehículos, 0,08 MmtCO₂.

Tabla 135. Estimación de emisiones financiadas en BBVA.

Cifras expresadas en porcentajes y MmtCO₂e

PCAF Asset Class	Outstanding	Var 1M Outs.	%Var 1M	Financed Emissions (MM tCO ₂ e)	%Var 1M	Economic Intensity (tCO ₂ e / MM€)	%Var 1M Economic Intensity	Scope 1+2 Intensity	Scope 3 Intensity	% Scope 1+2	% Scope 3	Avg. Score	%Var 1M Avg. Score
Total	9,503	(114)	(1.19%)	6.51	2.04%	685	3.16%	230	453	34%	66%	3.73	(0.53%)
Business Loans	5,125	(98)	(1.88%)	6.32	2.10%	1,234	4.05%	392	839	32%	68%	3.93	(1.01%)
Project Finance	85.33	(2.81)	(3.19%)	0.01	0.00%	77	0.00%	13	64	17%	83%	5.00	0.00%
Commercial Real Estate	406	13	3.31%	0.01	0.00%	23	0.00%	23		100%	0%	4.16	(0.24%)
Mortgage	3,495	(26)	(0.74%)	0.09	0.00%	24	(4.00%)	24		100%	0%	3.22	0.31%
Vehicle Loans	392	0	0.00%	0.08	(11.11%)	216	(0.46%)	216		100%	0%	5.00	0.00%
na	0			0.00									
Out of Scope	0			0.00									

Tabla 136. Emisiones absolutas financiadas de alcance 3 durante los últimos 5 años
Cifras expresadas en tCO₂ y toneladas

Emisiones absolutas financiadas de alcance 3	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025
Emisiones absolutas totales financiadas de Alcance 3 (toneladas métricas de CO ₂ equivalentes)	tonelada métrica de CO ₂ e	tonelada métrica de CO ₂ e	13.302.183 toneladas métricas de CO ₂ e	6.878.569,61 toneladas métricas de CO ₂ e	6.509.418,39 toneladas métricas de CO ₂ e
Cobertura de cartera Activos bajo gestión Como % de lo siguiente.	numérico	numérico	100	100	100

Tabla 137. Impacto social no financiero Intensidad de emisiones financiadas de alcance 3
Cifras expresadas en tCO₂/€M y porcentajes

Intensidad de emisiones financiadas de alcance 3	Año fiscal 2021	Año fiscal 2022	Año fiscal 2023	Año fiscal 2024	Año fiscal 2025
Intensidad total de emisiones de alcance 3 Unidad: tCO ₂ /€M	numérico	numérico	3650	1886	685
Cobertura como % de lo siguiente	numérico	numérico	100	100	100

Residuos por tipo y método de eliminación

BBVA Colombia mantiene un firme compromiso con la minimización de su impacto ambiental mediante una gestión responsable de los residuos. Para ello, implementa un programa integral enfocado en la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, que incluye la separación de residuos, el uso de papel reciclado, la reducción de plásticos y la donación de materiales reutilizables.

Este compromiso se extiende a la cadena de suministro, a través del trabajo conjunto con proveedores y contratistas para promover prácticas sostenibles. Durante 2025, el Banco trabajó con diversos proveedores para asegurar la recolección y disposición adecuada de los residuos generados en todas sus sedes a nivel nacional.

La disminución significativa en la generación de residuos no peligrosos, cercana al 45%, y de residuos peligrosos, del 77%, durante 2025 se atribuye a la finalización del proyecto NOVA de consolidación de oficinas, que fue el principal factor del incremento de residuos registrado en 2024.

A pesar de la finalización del proyecto, se mantiene la iniciativa de recolección de residuos en oficinas a nivel nacional, garantizando una gestión integral.

Como resultado de estas acciones, en 2025 se recuperaron cerca de 52 toneladas de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, que fueron reincorporados al ciclo de vida para la fabricación de nuevos productos, contribuyendo a la prevención de la contaminación ambiental.

Tabla 138. Residuos peligrosos por tipo y método de eliminación
Cifras expresadas en Ton

Residuos por tipo y método de eliminación						
Residuos peligrosos (Ton)	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reciclaje	0	1,181	2,398	1,521	12,17	2,84
Recuperación, incluida la recuperación energética	0	0	0	0	0	0
Incineración (quema de masa)	0	0,181	0	0	0	1,05741
Vertedero	0	0	0	0	4,93	0,04172
Otros (que debe especificar la organización)	0	0,015	0,168	0,309	0,315	0,035
Total	0	1,324	2,566	1,83	17,419	3,98

Tabla 139. Residuos no peligrosos por tipo y método de eliminación
Cifras expresadas en Ton

Residuos por tipo y método de eliminación						
Residuos no peligrosos (Ton)	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Reciclaje	44,55	60,77	43,32	11,88	86,02	50,284645
Recuperación, incluida la recuperación energética	0	0	0	0	0	0
Incineración (quema de masa)	0	0	0	0	0	0
Vertedero	0	0	0	0	2.280	29,064225
Otros (que debe especificar la organización)	0	0	0	0	65,47	5,4585
Total	44,55	60,77	43,32	11,88	153,96	84,81

