

# Nuestra Estrategia





Nos transformamos todos los días para responder a los grandes retos que enfrentamos como organización, al tiempo que evolucionamos para acompañar a los clientes en su cotidianidad y brindarles soluciones completas a sus necesidades que van más allá de los servicios financieros.





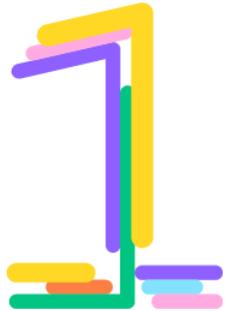
En el Grupo Bancolombia promovemos desarrollo sostenible para lograr el bienestar de TODOS, a partir del fortalecimiento del tejido productivo, la construcción de ciudades y comunidades sostenibles y la inclusión financiera en los países en los que hacemos presencia, todo enmarcado en el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, de manera que podamos generar un impacto positivo en las economías, en la sociedad y en el medio ambiente.

Nuestra solidez y experiencia de 147 años nos permite ser el aliado financiero de más de 23 millones de clientes, entre personas, independientes, pymes, empresas y corporativo, a quienes ofrecemos todos los productos y servicios de banca, leasing, renting, corretaje de bolsa, fiducia, inversiones y banca de inversión, materializando en estas soluciones nuestro propósito de generar bienestar. Pero nuestro compromiso no termina ahí, nos transformamos todos los días para responder a los grandes retos económicos, ambientales y sociales que enfrentamos.





Esta evolución hace parte de nuestro plan de acción para responder a los desafíos de un entorno en constante transformación, buscando asegurar nuestra sostenibilidad como organización, así como nuestra intención de impactar positivamente el bienestar de la sociedad. Nuestros objetivos estratégicos parten de estas premisas, así:



## Lograr el bienestar de todos

Ofrecemos servicios que facilitan el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia, queremos ser el aliado que les permite aprovechar oportunidades y administrar mejor sus recursos en su día a día. Para ello, generamos bienestar al fortalecer la competitividad de las empresas -el tejido productivo del país-, fomentamos la inclusión financiera para que más personas y empresas se integren y buscando que aporten al desarrollo económico de los países donde tenemos presencia; y ofrecemos soluciones que contribuyen a la construcción de ciudades y comunidades más sostenibles, aportando para que nuestro planeta sea cada vez más limpio.



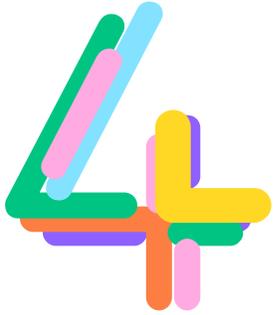
## Lograr la lealtad y la preferencia de nuestros clientes

Somos una organización centrada en el cliente y nos diferenciamos por brindarles experiencias confiables, cercanas, oportunas y fáciles. Queremos ganarnos su lealtad, medida como su recomendación frente a los demás competidores y por nuestro crecimiento en la participación del mercado. Para ello estamos trabajando en ofrecerles un mejor servicio a través de la reducción de los AQRs (Aclaraciones, Quejas y Reclamos) que más fricciones les generan, y estamos mejorando la experiencia que les brindamos, a partir del fortalecimiento de nuestro portafolio digital para promover la adquisición de nuestras soluciones a través de canales digitales, a la vez que nos esforzamos por ofrecerles más y mejores alternativas para el movimiento de su dinero, con soluciones que satisfagan sus necesidades en la cotidianidad.



## **Crecer manteniendo nuestra solidez financiera**

Continuamos en la senda del crecimiento y la rentabilidad, esperando un crecimiento moderado de la economía y un buen comportamiento en el deterioro de nuestra cartera. Apalancaremos nuestro crecimiento a través del uso de la información de nuestros clientes, habilitando cada vez más preaprobados, respuesta al frente y ofertas personalizadas de nuestro portafolio financiero y no financiero acorde a sus necesidades. Cuidaremos de manera especial nuestro nivel de eficiencia, gestionando proactivamente los gastos de la organización y enfocándonos en ser cada vez más productivos.



## Desarrollar la cultura y el talento para la competitividad

Contamos con un equipo de más de 30,000 empleados en los cuatro países, que se levantan todos los días a trabajar bajo una sólida cultura que se moviliza con dinamismo sobre la base de la ética y la integridad, el foco en lograr la lealtad y preferencia de nuestros clientes, y el crecimiento sostenible, buscando siempre alcanzar un desempeño extraordinario. Reconocemos que nuestro talento es una de nuestras principales ventajas competitivas y por eso velamos por su bienestar y desarrollo profesional, buscando atraer y retener a los mejores del mercado, y comprometiéndolos con los comportamientos que hemos declarado en la cultura que nos caracteriza, siendo cada vez más incluyentes y equitativos, más sencillos y cercanos, más empáticos con la realidad y expectativa de cada uno de nuestros clientes.



En el Grupo Bancolombia, nuestro propósito ha sido la guía que ha marcado el planteamiento de esta visión de éxito y de nuestras prioridades estratégicas, buscando asegurar nuestra sostenibilidad como organización, así como nuestra intención de impactar positivamente el bienestar de la sociedad.

La estrategia es planteada por el Comité Directivo, en el cual participa la Alta Gerencia, y es aprobada por la Junta Directiva. El Comité Directivo hace seguimiento permanente a la evolución de la misma.

