



Informe periódico de fin de ejercicio 2023

Informe de gestión y sostenibilidad



Del lado
de los que hacen.





Presentación

GRI 2-1

El Banco de Occidente es una sociedad anónima con valores vigentes en el mercado a través del sistema de negociación de la Bolsa de Valores de Colombia para bonos ordinarios y subordinados. A corte del 31 de diciembre de 2023, se han emitido y colocado \$4,00B, de los cuales siguen vigentes \$3,90B de las series A Tasa Fija y B bajo IBR cuyos plazos promedio de apertura y vencimiento son 2015 y 2032 respectivamente. Al cierre de 2023, el programa de emisión y colocación vigente es de \$12,00B con un cupo disponible por \$6,00B para satisfacer las necesidades de captación de recursos.

Asimismo, las acciones del Banco de Occidente se encuentran inscritas y transan en la Bolsa de Valores de Colombia bajo la modalidad de acciones ordinarias.

Ciudad de domicilio principal:
Santiago de Cali, Valle del Cauca.

Dirección domicilio principal:
Carrera 4 # 7-61.



¡ACTUAMOS!

para **hacer realidad** el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país.

Contenido

01. Aspectos generales de la organización.

- 1.1. Nuestras cifras.
- 1.2. Mensaje de nuestro presidente.
- 1.3. Evolución del plan de negocios.
- 1.4. Nuestras filiales.
- 1.5. Nos transformamos digitalmente.
- 1.6. Cumplimiento normativo y legal.
- 1.7. Gestionamos nuestros riesgos.
- 1.8. Somos guardianes de la información.

02. Desempeño bursátil y financiero.

- 2.1. Nuestro comportamiento en el mercado de valores.
- 2.2. Nuestra estructura y composición accionaria.
- 2.3. Panorama macroeconómico.
- 2.4. Nuestra gestión financiera.
 - 2.4.1. Variaciones y resultados del Banco.
 - 2.4.2. Filiales y asociadas.
- 2.5. Impulsamos negocios sostenibles.
- 2.6. Operaciones materiales con partes relacionadas.
- 2.7. Controles y procedimientos utilizados para la información financiera.
- 2.8. Hechos relevantes.

03. Prácticas de sostenibilidad.

- 3.1. Nuestra estrategia de sostenibilidad.
- 3.2. Gobernanza ética.
- 3.3. Nuestro gobierno corporativo.
- 3.4. Mitigamos el cambio climático y cuidamos de los recursos.
 - 3.4.1. Gestionamos el cambio climático.
 - 3.4.2. Somos responsables con los recursos naturales.
 - 3.4.3. Protección de la biodiversidad y los ecosistemas.
- 3.5. Promovemos el desarrollo de nuestra gente.
 - 3.5.1. Impulsamos nuestro talento.
 - 3.5.2. Respetamos los derechos humanos.
 - 3.5.3. Creamos experiencias de valor.
 - 3.5.4. Contribuimos al desarrollo de las regiones.
 - 3.5.5. Fortalecemos las habilidades financieras de clientes y comunidades.

04. Anexos.



Acerca de este Informe

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

Nos complace presentarles los logros que alcanzamos en nuestra gestión sostenible durante el 2023 que demuestran nuestro compromiso con los principios de una conducta responsable, este informe releja la gestión realizada por Nuestro Banco en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Por medio de este informe y en respuesta al principio de rendición de cuentas para todos nuestros grupos de interés, exhibimos aquí las acciones desarrolladas para la implementación voluntaria de los diez principios del Pacto Global, así como nuestra contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este reporte ha sido elaborado de conformidad a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), y en cumplimiento con la Circular 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, hemos aplicado los estándares SASB Del Value Reporting Foundation para la industria de Bancos Comerciales¹ y las recomendaciones del Task Force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD por sus siglas en Ingles).

Hemos contratado un proceso de Aseguramiento Limitado Independiente realizado por la firma BDO Audit S.A.S. para la Información de Sostenibilidad incluida en este Informe, en cuanto a la información

¹ Los estándares SASB aplicables para Banco de Occidente corresponden a la Industria de Bancos Comerciales, en cuanto a las filiales, para 2024 haremos un proceso de alineación con estas por lo que en este informe solo se reporta la gestión de Banco de Occidente.

financiera contamos con la revisoría fiscal de KPMG S.A.S.

Si usted tiene cualquier sugerencia o inquietud relacionada con el contenido, o requiere que le amplíemos la información que presentamos, puede comunicarse con el buzón de la dirección de sostenibilidad a través de

DIRECCION.SOSTENIBILIDAD@BANCODEOCCIDENTE.COM.CO

Para entendimiento de las cifras expuestas a lo largo del documento las convenciones son las siguientes:

A) UN BILLÓN DE PESOS = \$1,00B.

B) MIL MILLONES DE PESOS = \$1.000MM.

C) UN MILLÓN DE PESOS = \$1MM.

D) UN MILLÓN DE DÓLARES = USD 1MM.



Glosario

A

ACCIDENTE DE TRABAJO: todo evento imprevisto en trabajo que le ocasione al trabajador una lesión orgánica, psicológica, invalidez o muerte.

ACCIONES: título negociable que representa una parte proporcional del patrimonio de una empresa. Es un título de participación, es decir, cuando un inversionista adquiere las acciones de una empresa se convierte en socio de esta. Estos instrumentos otorgan a sus titulares derechos económicos y políticos que pueden ser ejercicios colectiva e individualmente.

ADL: Aval Digital LAB, que corresponde a un proveedor de servicios digitales.

AGILIZADORES ELECTRÓNICOS: canal físico de autoservicio que facilita al usuario la realización de transacciones como pagos, consultas y retiros, entre otros, con el uso de la tarjeta débito o crédito del Banco de Occidente o entidades de Grupo Aval.

AULA VIRTUAL: mecanismo de educación *online* (enseñanza y aprendizaje) por medio de la tecnología de información y la comunicación.

AUSENTISMO: ocurre cuando el trabajador no asiste o abandona su lugar de trabajo ya sea con justificación o sin esta.

AUTOGESTIONADO: cuando la persona por sí misma hace el procedimiento que requiere, donde administra y ejecuta una actividad.

B

BALANCE SCORE CARD: herramienta de gestión que aplica indicadores de desempeño predictivos y balanceados desde la perspectiva financiera, de personas, procesos y clientes dentro de la empresa.

BASILEA: son los acuerdos o recomendaciones internacionales de supervisión bancaria, emitidos por el Comité Internacional de Supervisión Bancaria (en inglés: Basel Committee on Banking Supervision – CBSB).

BENEFICIO EMOCIONAL: es el que recibe el empleado, adicional a su retribución económica, relacionado con sus sensaciones y sentimientos con los que crea un vínculo con la empresa o la marca.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo: organización multilateral cuyo objetivo es ofrecer soluciones financieras para el desarrollo económico y social de la región.

BIODEGRADACIÓN: es la capacidad que tienen algunos materiales de descomponerse de manera natural sin la intervención del hombre.

BIODIVERSIDAD: Término que incluye las especies vivas que suministran el sistema de soporte vital de la Tierra; una agrupación de plantas, animales, insectos y peces componen los ecosistemas que

nos proporcionan comida, agua limpia, aire y energía.²

BONO: son valores negociables que representan una deuda. Por eso, puede decirse que cuando un inversionista adquiere un bono le está prestando dinero a una empresa. La empresa que emite los bonos adquiere la obligación de devolverle al poseedor del bono (una vez transcurra el período establecido en este) el monto de la inversión más una suma de dinero a título de intereses (este es el rendimiento del inversionista).

BOTÓN PSE: herramienta digital que permite a nuestros clientes realizar pagos y recaudos de manera virtual y segura.

BPO: es la subcontratación de funciones del proceso de negocio en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa.

BRILLE: sistema de lectura y escritura elaborado en puntos en relieve que utilizan las personas en situación de discapacidad visual para comprender por medio del tacto con sus dedos.

² Tomado de <https://www.nationalgeographic.es/medio-ambiente/que-es-la-biodiversidad>



C

CADENA DE SUMINISTRO: conjunto de actividades que involucra desde la compra y transformación de la materia prima hasta la fabricación, distribución y entrega del producto al consumidor final.

CALIFICACIÓN CREDITICIA (CREDIT SCORING): es una metodología de evaluación crediticia que consiste en asignar un puntaje al potencial deudor. De esta forma, se intenta medir la capacidad de pago del cliente.

CANALES ELECTRÓNICOS: mecanismos u opciones que ofrece nuestro Banco para realizar transacciones de manera virtual.

CARPOOLING: término del idioma inglés que significa “compartir el vehículo” donde varias personas viajan por trayectos definidos a un mismo destino y busca reducir el uso de vehículos particulares con una sola persona a bordo.

CDC: en tecnología corresponde a Captura de Datos de Cambio, *software* que permite integrar, optimizar y gestionar eficientemente las bases de datos.

CERTIFICACIÓN GPTW: reconocimiento otorgado por el Instituto Great Place To Work e Icontec que certifica a las entidades con altos estándares de calidad en ambiente laboral y destaca los mejores lugares para trabajar a nivel nacional e internacional.

CIBERSEGURIDAD: es la práctica de proteger los sistemas importantes y la información confidencial ante eventuales ataques digitales.

COEFICIENTE DE FONDEO ESTABLE NETO (CFEN): corresponde al cociente entre el Fondo Estable Disponible (FED) y el Fondo Estable Requerido (FER), de acuerdo con las definiciones

establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

CLIENTES: personas o empresas que adquieren, para su uso, productos y servicios que ofrecemos en el Banco de Occidente y sus filiales.

COACHING: entrenamiento profesional a una persona para que alcance sus objetivos por medio de la comunicación, autoconfianza, desarrollo personal y liderazgo.

COLABORADORES: personas que tienen una relación laboral directa con nuestro Banco por medio de contratos laborales fijos o indefinidos, y que cumplen con unas obligaciones a su cargo a cambio de una remuneración que incluye beneficios de ley y extralegales.

CONTRATISTAS: persona contratada por la organización informante para realizar trabajos que de otro modo realizaría un empleado, en un lugar de trabajo controlado por la organización.

CORRESPONSAL BANCARIO: es un canal que presta servicios de recaudo a través de terceros aliados, bajo la plena responsabilidad del Banco de Occidente, con el fin de llegar a regiones donde la presencia de oficinas es limitada, y así, prestar una mayor disponibilidad para que los clientes realicen sus pagos.

D

DASHBOARD: herramienta o tablero de control que refleja la gestión de los indicadores de desempeño para hacer seguimiento a objetivos y procesos empresariales.

DISCAPACIDAD: la discapacidad es un concepto que relaciona las diferencias sensoriales, físicas, cognitivas, intelectuales, psicosociales y múltiples que puede tener una persona. Esta se articula

con las barreras físicas, actitudinales y de la comunicación que limitan su participación y acceso a diferentes ámbitos o contextos laborales, sociales y económicos, entre otros.

DISCRIMINACIÓN: son las acciones u omisiones que excluyen, violentan o afectan de cualquier manera (física, psicológica, estructural, entre otras formas de violencia) a una persona por su orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, edad, discapacidad, lugar de procedencia, clase u otro marcador de diferencia.

DIVERSIDAD: hace referencia a las múltiples formas de ser que caracterizan a los grupos y las sociedades que componen la humanidad, se manifiesta en la pluralidad de particularidades identitarias, sociales, culturales, étnicas y religiosas, entre otras, que definen a cada persona y le dan un valor agregado a la sociedad.

DONACIÓN: Acto netamente voluntario por el cual una persona natural o jurídica entrega recursos en dinero o en especie para beneficio de otro, sin obtener nada a cambio.

E

EFICIENCIA EN MATERIALES: corresponde a la métrica de comparación entre medidas de costo, eficiencia y flujo de materias primas en su consumo, transformación y desecho para optimizar procesos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA: capacidad de obtener los mismos o mejores resultados empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos.

EMISIONES FINANCIADAS: Son las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) resultantes de los préstamos

ENCARGOS FIDUCIARIOS: negocio fiduciario en virtud del cual una persona entrega a otra

uno o más bienes determinados sin transferir su propiedad, con el propósito de que esta cumpla con ellos una finalidad específica, bien sea en beneficio del fideicomitente o de un tercero.

ENERGÍA SOLAR: es una de las fuentes de energía renovable, que es producida por la luz y el calor del sol para producir electricidad, iluminación y calefacción.

ENFERMEDAD LABORAL: lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en cualquiera de los siguientes: fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamiento médico más allá de los primeros auxilios, o lesión o enfermedad grave diagnosticada por un médico u otro profesional sanitario certificado, incluso si no da lugar a las anteriores. (Tomado de GRI)

ENFOQUE FISCAL: cumplimiento y aplicación de normas tributarias para gestionar los objetivos y expectativas empresariales, éticas y sociales de la empresa.

ESCALADO ÁGIL: metodología para realizar proyectos de forma flexible, dinámica y rápida para dar productividad a los equipos.

F

FIDUCIA MERCANTIL: negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de este o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

FIDUCIA PÚBLICA: negocios fiduciarios que se celebren con las entidades públicas de acuerdo



con la normatividad aplicable a los recursos objeto del contrato.

FINDEV: es la institución financiera de desarrollo (DFI) de Canadá, que apoya al sector privado en el desarrollo de mercados para promover el desarrollo sostenible.

FONDOS DE CAPITAL PRIVADO: son fondos de inversión colectiva cerrados que deben destinar al menos las dos terceras partes de los aportes de sus inversionistas a la adquisición de activos o derechos de contenido económico diferentes a valores inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores –RNVE.

FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA: mecanismo o vehículo de ahorro o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables una vez el fondo entre en operación. Estos recursos serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

FRANQUICIA: contrato mercantil por medio del cual se otorga una licencia para la explotación de una marca y procedimientos.

G

GRUPOS DE INTERÉS: personas o grupos de personas que se pueden ver afectadas de manera positiva o negativa por el desarrollo de las actividades de nuestro Banco y que tienen también la capacidad de afectar este desarrollo.

H

HÍBRIDO: forma de trabajo que brinda la posibilidad de trabajar unos días de la semana desde casa y los otros en las oficinas.

HUB DE CONTENIDOS: Espacio web donde convergen todos los contenidos de la plataforma independientemente de su formato.

HUELLA DE CARBONO: indicador de impacto en el medioambiente por las actividades realizadas por el ser humano con respecto a la cantidad de recursos utilizados y generados.

I

ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL: señala el nivel de logro que alcanzan la organización y sus líderes, sintetizando la experiencia del colaborador en relación con su ambiente laboral.

J

JOURNEY DEL COLABORADOR: medición que permite conocer la trazabilidad y desempeño de un funcionario en la empresa desde su ingreso hasta su retiro.

L

LICENCIAS: derecho de uso sobre un *software* o cualquier otra creación asociada a un lenguaje de trazado.

LIQUIDEZ: capacidad de una persona o empresa de convertir sus activos en dinero en efectivo para cubrir sus obligaciones financieras.

M

MARCA EMPLEADORA: procesos de reclutamiento, compromiso y retención del talento.

MARCAS COMERCIALES: derecho de propiedad industrial que reconoce la exclusividad en el uso de un signo distintivo asociado a un bien o servicio.

MARKET SHARE O PARTICIPACIÓN DE MERCADO: en mercadeo corresponde al indicador de participación o fracción de mercado que tiene la organización en un segmento específico.

MATERIALIDAD: en la gestión de sostenibilidad, corresponde a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que la organización prioriza con base en el impacto positivo o negativo en sus grupos de interés.

MERCADO SECUNDARIO: en el sector financiero corresponde a la compraventa entre inversores de títulos valores ya emitidos en el mercado primario.

MOVILIDAD SOSTENIBLE: programa de transporte de los colaboradores del Banco, que busca reducir las emisiones de CO2 ocasionadas por el desplazamiento de nuestros colaboradores desde y hacia sus hogares cuando se trasladan a nuestras oficinas a cumplir con sus funciones, por ejemplo: caminar, uso de la bicicleta y auto eléctrico, entre otros

MSCI COLCAP: índice creado conjuntamente por MSCI y la Bolsa de Valores de Colombia (bvc), está diseñado para representar el desempeño del mercado de valores colombiano y tiene como objetivo incluir un mínimo de 25 valores y 20 emisores basados en criterios de capitalización de mercado, liquidez e inversión internacional ajustados por flotación libre.

N

NEXA BPO: marca comercial de la filial Ventas y Servicios S.A.

O

OMNICALIDAD: hace referencia a todos los puntos de contacto en el ciclo de vida del cliente –como sitios web, redes sociales, chats en tiempo real, correos electrónicos, llamadas telefónicas, entre otros– trabajan de forma conjunta, garantizándole al usuario el cumplimiento de sus requerimientos de forma rápida y sin problemas.

OPENBANKING: es un modelo que facilita el intercambio de información entre todos los tipos de instituciones financieras a través de interfaces de programación de aplicaciones (APIs). En este modelo, los usuarios son los dueños de su información financiera, por lo tanto, ellos deciden compartir sus datos o no, con el objetivo de ofrecer nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes.

OTROS DERECHOS DE AUTOR: cualquier otro derecho que reconozca la propiedad sobre una invención conforme a la regulación vigente.

P

PAGARÉ DESMATERIALIZADO: título valor que respalda operaciones de crédito que no está en físico sino por medio digital.

PASARELA DE PAGOS: es el servicio que permite a los comercios realizar operaciones de cobro a los clientes mediante el intercambio de datos entre la entidad bancaria del vendedor y la del

comprador de forma electrónica (*online*), que permite el uso de varios métodos de pago (p.e. PSE, tarjeta de crédito, tarjeta débito y efectivo, entre otros). Adicionalmente, presta servicios de valor agregado como la construcción de la página web del comercio, la integración de los botones de pago a través de Web Service o Apis, e información enriquecida y en línea.

PATENTES: derecho de propiedad industrial que reconoce la invención de un producto o procedimiento, con nivel inventivo y aplicación industrial.

PAUTAS ORGÁNICAS: corresponde a la publicidad (avisos, noticias) o contenido que se difunde por medios digitales sin costo.

PATROCINIO: Apoyo económico que se entrega a una entidad a cambio de una contraprestación en publicidad y visibilidad de marca

PENSIONADO: persona beneficiaria de una pensión principalmente por jubilación, viudez, invalidez o incapacidad.

PERMISO PARENTAL: licencia que otorga la empresa a los colaboradores que se convierten en padres o madres. Nuestro Banco otorga días adicionales a los estipulados por la ley.

PET FRIENDLY: oficinas que permiten el ingreso y permanencia de mascotas (principalmente perros y gatos) en compañía de su dueño para que este pueda realizar las actividades que requiere.

PLAN CARRERA: es la ruta de crecimiento definida para que los colaboradores puedan proyectar su carrera en el Banco de acuerdo con sus competencias y expectativas. Está articulado con nuestra Universidad Corporativa y estamos trabajando en la construcción de las rutas de aprendizaje para cada cargo. Actualmente se tiene estructurado el plan carrera operativo y comercial.

PLAN DE RETENCIÓN: consiste en las diferentes acciones o iniciativas que tiene el Banco de Occidente orientadas a garantizar la permanencia de los colaboradores en la organización por un periodo prolongado para fortalecer su compromiso a través del acceso a diferentes beneficios salariales o emocionales.

POLÍTICA FISCAL: política establecida por el Banco respecto a la transparencia y responsabilidad en las obligaciones tributarias.

PRICING: “Asignar precio” en inglés, es el proceso para fijar los precios de productos y servicios.

PROSPECTOS: persona o empresa que muestra interés en lo que está ofreciendo el Banco y se convierte en público objetivo para la oferta de productos o servicios de la empresa.

PROVEEDOR: persona natural o jurídica que ofrece productos o servicios que son requeridos por el Banco y establece una relación comercial con este por medio de contrato, factura u orden de compra.

PVC RECICLADO: material plástico PVC (cloruro de polivinilo) reutilizado por medio de la transformación en productos nuevos, en este caso se usa para la elaboración de tarjetas de crédito físicas que se entregan a nuestros clientes.

R

RATIO DIGITAL: en marketing corresponde al porcentaje de interesados que ingresan a una página web y se quedan realizando el proceso que se está promocionando.

RATIO SALARIAL: indicador estadístico que determina la relación entre el salario mínimo y el salario promedio de los colaboradores del Banco.

RECICLAJE: reprocesamiento de productos o de componentes de productos que se han convertido en residuos para crear nuevos materiales.

RECLUTAMIENTO: proceso de gestión de contratación o alistamiento de candidatos para cargos en el Banco.

RELACIÓN DE SOLVENCIA: corresponde al cociente entre el patrimonio técnico de la entidad y la sumatoria de los activos ponderados por nivel de riesgo, el riesgo de mercado y el riesgo operacional, de acuerdo con las definiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

RENTABILIDAD PONDERADA: corresponde al rendimiento general de la cartera por el capital invertido y el flujo de efectivo al inicio y final de la inversión.

RESIDUOS: cualquier cosa que una persona elimine, desee eliminar o esté obligada a eliminar.

RIESGO DE CRÉDITO: posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir las obligaciones financieras adquiridas; como resultado, la otra parte pierde.

RIESGO DE LIQUIDEZ: probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de recursos suficientes para cumplir las obligaciones asumidas.

RIESGO DE MERCADO: pérdida potencial del valor de los activos financieros causada por cambios adversos de los factores que determinan su precio.

RIESGO OPERATIVO: es 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 estos. Incluye el riesgo legal.

RIESGOS LABORALES: fuente o situación que puede provocar lesiones o deterioro de la salud.

ROTACIÓN: empleados que dejan la organización voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento en servicio.

S

SAES: Servicio Administrativo Especial, son servicios especializados a la medida del cliente en el segmento de Banca Gobierno del Banco de Occidente.

SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, el cual gestiona la identificación de riesgos operativos, legales, por contagio y reputacional, se encuentra en el manual de procedimientos del Banco.

SEGMENTO SELECTO: sección de clientes del Banco y sus filiales que corresponde a sus funcionarios activos.

SOFR: la tasa SOFR es publicada por la Reserva Federal de Nueva York desde el año 2018 y refleja el costo a un día de los préstamos garantizados con Repos de títulos del Tesoro Americano. Esta tasa se basa en un mercado diverso y robusto con un amplio volumen de participantes.

SUCCESS FACTOR (SSFF): aplicación en la nube que permite gestionar datos y procesos relacionados con Recursos Humanos como nómina, capacitación, evaluación de desempeño, solicitud de licencias y vacaciones, etc.

T

TALENTO CRÍTICO: cargos de alto impacto e importancia para el cumplimiento de los objetivos de la organización y su reemplazo implica un costo importante por lo que se afinan en el personal.

TELETRABAJO: tipo de contrato laboral donde el empleado desarrolla su rol en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa, principalmente su hogar con el uso de tecnologías de la información.

TERCERA EDAD: edad adulta que inicia a partir de los 60 años; también se clasifica como adulto mayor.

V

VEHÍCULO ELÉCTRICO: auto o transporte terrestre que utiliza energía eléctrica para su movilidad, debe conectarse a una fuente de energía.

VEHÍCULO HÍBRIDO: auto o transporte terrestre que combina para su movilidad la combustión de gasolina o diésel con un motor eléctrico.

VERTIMIENTOS: disposición final de líquidos en cuerpos de agua, suelo o desagües.

VOLUNTARIADO: Actividades que desarrolla la organización en compañía de sus colaboradores para contribuir a diferentes causas sociales y/o medioambientales

W

WEBINAR: presentación virtual de cursos, conferencias, charlas, etc. donde la persona puede interactuar en tiempo real.





01.

Aspectos generales de la organización



Del lado de los que hacen.



1.1 Nuestras cifras

CIFRAS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

*Utilidad del Separado



Clientes

Empresas
MÁS DE 58.000

Personas
MÁS DE 950 mil



\$ 473,5 Consolidado

\$ 430,6 Separado*

Miles de millones
utilidad Neta



6.984 Colaboradores

*Excluye Neza y BPO
y Outsourcing

175
Oficinas



1.006
Red AVAL



267
Cajeros (ATM) **2.861**
Red AVAL



\$ 68.602
Miles de millones
Activos



\$ 47.082
Miles de millones
Cartera Neta



\$ 49.176
Miles de millones
Depósitos

Panamá

Barbados

Colombia

1.2 Mensaje de nuestro presidente

GRI, 2-22

Es un honor para mí como presidente del Banco de Occidente presentar los resultados y logros obtenidos en 2023, cuya base es el acierto y compromiso profundo con la gestión responsable socialmente, la sostenibilidad y el crecimiento de la organización, por parte de un equipo humano de alto desempeño en el sector financiero de la banca nacional, que inicia con el respaldo de nuestra junta directiva, el acompañamiento y liderazgo de mis colegas directivos quienes, con sus equipos, hacen posible que hoy mediante este Informe Periódico de Fin de Ejercicio 2023 (Gestión y Sostenibilidad), pongamos de presente el trabajo cumplido a los demás grupos de interés de la organización.

La gestión que destacaré la hemos logrado también por la cultura corporativa en la cual vivimos laboralmente, como medio que impulsa la productividad empresarial del Banco, en la cual, el cliente es privilegiado en las operaciones, con excelencia e innovación, para crear valor en el tiempo bajo conocimiento y gestión del impacto que llegamos a generar, bien sea directo o indirecto, sobre nuestras partes interesadas en consonancia con nuestra estrategia de sostenibilidad cuya base es “actuar sostenible”.

Este enfoque estratégico nos ha permitido avanzar en llegar a ser empresa referente del desarrollo sostenible, tanto en la región del occidente como del territorio nacional.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Doctor Cesar Prado Villegas, por sus casi 5 años, de dedicación y liderazgo durante su mandato como presidente de nuestra entidad financiera. Su visión estratégica y su compromiso con la exce-

lencia han sentado una base sólida para el éxito continuo de nuestro Banco.

Aprecio profundamente el tiempo y el esfuerzo que invirtió en desarrollar relaciones sólidas con nuestros clientes, empleados y accionistas. Su enfoque en la integridad, la transparencia y el servicio al cliente ha sido inspirador y ha contribuido en gran medida a fortalecer la reputación de nuestra entidad en el mercado.

Es para mí un gran honor continuar con su legado de excelencia y trabajaré incansablemente para llevar a nuestra entidad ¡A otro nivel!

Los siguientes resultados financieros nos han permitido construir la viabilidad y crecimiento futuro del Banco. En el año 2023 generamos una utilidad neta de \$430.603MM. Asimismo, el Banco cerró 2023 con cartera neta de \$43,73B y depósitos de \$44,97B, representando una participación del mercado a noviembre de 2023 de 6,90% en colocación (+ 48pbs en 2022) y 7,14% en depósitos (+79pbs en 2022). En cuanto a activos, a cierre del 2023 el Banco contaba con \$63,92B en activos, lo que representa un crecimiento anual de 17,24%. Estos resultados fueron posibles bajo un panorama económico retador con altas tasas de intereses por parte del Banco de la República, la desaceleración de la actividad económica, presiones al alza en los costos de fondeo y el aumento en la morosidad de productos de crédito de consumo.

Asimismo, es de destacar dentro de los resultados financieros el desempeño de nuestras filiales Fiduciaria de Occidente, Nexa BPO, Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados, las cuales lograron aportar cerca del 21,79% de las utilidades

del Banco. Las filiales son parte integral de nuestro modelo de negocio y son una extensión de nuestra oferta de servicios a nuestros clientes.

Durante 2023 nos propusimos acercar el Banco más a nuestros clientes y demás partes interesadas, principalmente a colaboradores y sus familias, en búsqueda de crear un ecosistema virtuoso como palanca de eficiencia, bienestar laboral y visibilidad pública de la organización.

Durante el 2023 nos propusimos acercar el Banco más a nuestros clientes y demás partes interesadas, principalmente a colaboradores y sus familias



Destaco también la generación de empleo digno para 6.984 colaboradores al cierre del período 2023 y la atención de sus familias, con el registro de una tasa de nuevas contrataciones en el año del 15,8%, una composición del 58,86% de mujeres y 41,14% de hombres, con especial interés por el personal joven en tanto que más del 42% de la población laboral corresponde a menores de 30 años, quienes han optado por el Banco como su primera oportunidad laboral, centro de aprendizaje y fortalecimiento de sus condiciones de empleabilidad.

Como líder del Banco de Occidente, me enorgullece formar parte de una institución que genera impacto positivo no solo en los colaboradores y sus familias. A través de nuestra labor, no solo brindamos servicios financieros de calidad, sino que también creamos oportunidades de empleo estables y con beneficios que impactan directamente en la calidad de vida de nuestros cerca de 15.000 colaboradores y sus seres queridos. Este compromiso con el bienestar de nuestros equipos no solo fortalece nuestra cultura corporativa, sino que también contribuye al desarrollo socioeconómico de nuestras comunidades.

Me detengo para resaltar lo que hemos logrado en la definición y armonización de los momentos de vida de las personas, que con su trabajo dedicado contribuyen a la realidad empresarial del Banco de Occidente que hoy informamos. Hacia el tercer trimestre de 2023 definimos como prioridad trabajar en la definición del viaje del empleado para definir, concertar y ajustar, en caso de ser necesario, los diferentes momentos de vida del colaborador dentro de la organización, y de esta manera, apalancar el pilar estratégico de ser deseados.

Por lo anterior iniciamos la construcción de la propuesta de valor al empleado (*Journey del Colaborador*) como elemento base de dicho objetivo a través del cual es posible garantizar y potenciar

la marca empleadora, gestión que concluiremos en 2024.

Los resultados empresariales del Banco, registrados en esta carta a la junta directiva y demás grupos de interés, encajan con los siguientes cuatro pilares del plan estratégico 2024-2026 que marcarán nuestro rumbo para el siguiente trienio, no sin antes informar que su definición fue producto del trabajo de un equipo interno multidisciplinario cuyo compromiso con el Banco y su crecimiento firme de largo plazo, evidenció su capacidad para desarrollar estrategias sólidas y sostenibles.

Tales fundamentos estratégicos son los siguientes:

I SOMOS LÍDERES

Ser los primeros en nuestros segmentos core (del negocio) integrando nuestras filiales con propuestas de valor relevantes, innovadoras y competitivas que permitan el crecimiento rentable.

II SOMOS SOSTENIBLES

Actuamos de manera responsable y ética, procurando un impacto material positivo en la sociedad y el ambiente, garantizando la rentabilidad del negocio y de los accionistas.

III SOMOS DIGITALES

Desarrollamos procesos y tecnologías avanzadas, optimizando las operaciones internas y el servicio del cliente, garantizando confianza en las transacciones digitales.

IV SOMOS DESEADOS

Creamos experiencias memorables en nuestros clientes, colaboradores y proveedores, garantizando su preferencia por el Banco de Occidente y sus filiales.

Para mejorar la experiencia al cliente y desarrollar productos innovadores y diferenciadores que nos permitan mantener la relevancia y competitividad en el mercado, en 2023 definimos las áreas en las cuales debemos destacar y construir un ‘andamiaje’ estratégico interno, sólido y perdurable para realizar las necesidades financieras de personas y empresas. Precisamente, para el período de reporte, en el proceso de desarrollo de los productos, nos dimos a la tarea de emprender la transformación digital del Banco, enfocándonos en habilitar la solicitud de productos a través del portal transaccional de la página web del Banco, avanzar en el desarrollo de flujos punta a punta con cuenta de ahorros para venta asistida y autogestionada, e iniciamos la habilitación de biometría facial en el flujo asistido de cuenta de ahorros.

Cabe destacar la obtención del 44% de las ventas a través de herramientas digitales durante el 2023. Con respecto a los canales digitales logramos una adopción digital del 28,7% a corte diciembre 2023; fueron aplicadas en promedio 24.000 transferencias con el uso de la funcionalidad *cel to cel* por \$5.900 millones. Así también, fue posible lograr la salida a producción de la herramienta digital para el proceso de otorgamiento de crédito para Pymes que incluyó la evaluación del carácter crediticio y de la capacidad de pago del cliente.

En relación con Banca Empresas en el 2023 complementamos nuevas soluciones financiera y herramientas como:

I **LÍNEA VERDE CONSTRUCTOR.**

II **HABILITACIÓN DE LA PLATAFORMA SUPPLY FACTOR PARA AUTOGESTIÓN DE CLIENTES UNIDIRECTO, EN INCREMENTO DE FUNCIONALIDADES A LOS PRODUCTOS SE IMPLEMENTÓ.**

III **NUEVAS FORMA DE INDEXAR LOS CRÉDITOS CONSTRUCTOR EN UVR.**

IV **FIRMA ELECTRÓNICA PARA CONTRATOS UFE, CRÉDITO ROTATIVO, CARTERA ORDINARIA, FOMENTO, UNIDIRECTO, CUENTAS DE AHORRO, CUENTA CORRIENTE, TARJETA DE CRÉDITO Y PAGARÉ.**

V **DEFINICIÓN DE NEGOCIOS SOSTENIBLES EN FLEXCUBE, CON EL OBJETIVO DE QUE SE PUEDAN MARCAR LOS NEGOCIOS SOSTENIBLES PARA GENERACIÓN DE REPORTES.**

VI **NUEVO MODELO DE FACTORING CON ORIGINADORES CON ENDOSO EN RADIAN.**

VII **NUEVA VERSIÓN DE LA APLICACIÓN CORE DE MONEDA EXTRANJERA, EL CUAL NOS PERMITE DISMINUIR EL TIEMPO EL PROCESAMIENTO, SE ESTRUCTURARON E IMPLEMENTARON ALIANZAS CON:**

VIII **CSI PARA COMPRA SILENCIOSA DE FLUJOS FUTUROS.**

IX **Y POR ÚLTIMO POR EL LADO DIGITAL SE LOGRÓ EMPODERAR MÁS AL EJECUTIVO CON:**

I ESCALAMIENTO PARA PRICING A ZONALES, VP SEGMENTO Y VP EMPRESAS,

II PRICING DIGITAL PARA GRUPOS ECONÓMICOS Y DEFINICIONES AVAL.

III SALIDA A PRODUCCIÓN CON LA HERRAMIENTA DE OTORGAMIENTO DIGITAL, CON APROBACIONES HASTA \$450MM PARA NUEVOS Y PRÓXIMOS A VENCERSE.

Por el lado de la Banca de Personas logramos habilitar la vinculación digital en cuenta de ahorros a través del portal transaccional. Conectamos nuestras herramientas digitales a un motor de reglas de riesgo, lo cual permite que el Banco otorgue cupos de crédito de manera estandarizada para todos los clientes y no clientes de la organización. Extendimos el servicio de cargue de documentos digitales (carpeta virtual del cliente) lo cual nos permitió una reducción en tiempos operativos en vinculaciones del 29% en Banca de Personas, y finalmente logramos conectar y poner al servicio equipo especializado de cuentas

En vivienda logramos ampliar la cobertura de clientes que atendemos por la herramienta digital, implementamos la solicitud con dos personas al producto; de igual manera se lograron aprobaciones de crédito en UVR; desarrollamos el nuevo flujo de autogestión que permitirá entregar un flujo a los aliados estratégicos externos. Para crédito de vehículos Occiauto habilitamos en la herramienta digital la opción para atender clientes con perfil independiente (comercial independientes).

Esta importante y grata realidad empresarial está alineada también a criterios que relacionan nues-

tras actividades con el medio ambiente y la gestión para prevenir impacto sobre este, con eficiencia, transparencia y calidad.

De tal manera que en nuestra gestión de mitigación frente al cambio climático y al considerar este fenómeno como una amenaza palpable que ya causa daños irreversibles tanto a nuestro bienestar como a la salud del planeta², asumimos el compromiso inquebrantable de contribuir de manera activa a la transición hacia una economía baja en carbono con el desarrollo de elementos estratégicos, de gobernanza y de gestión, que nos permitirán identificar y mitigar de manera efectiva los riesgos e impactos sociales, ambientales y financieros relacionados con el cambio climático. Asimismo, respaldamos esta misión a través de acciones concretas que buscan minimizar el impacto ambiental derivado de las inversiones que financiamos.

Cabe recordar que durante el año 2023 se realizó la campaña de 30 años de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, con la cual buscamos reconocer todas esas iniciativas que desde 1993 han participado en el premio. Esto demuestra el trabajo que realiza el Banco desde hace tres décadas en su aporte al cuidado del planeta a través del reconocimiento de personas, entidades, comunidades, instituciones educativas públicas y privadas que buscan preservar y cuidar el agua como principio de vida.

Esta política de sostenibilidad del Banco se proyecta también hacia una relación de reconocimiento y cuidado de la sociedad por la que sentimos respeto profundo; hacemos devolución de lo que recibimos de esta como empresarios del sector financiero, para contribuir con Objetivos de Finanzas Sostenibles (Objetivos declarados por Asobancaria y asumidos por la entidades participantes del Protocolo Verde), enfocándonos de manera especial en

finanzas por el planeta, equidad social y de género, así como iniciativas para ser carbono neutral.

La reputación es otro aspecto que cuidamos con esmero por su contribución a la preferencia por nuestra marca empleadora Banco de Occidente. Su medición la hacemos a través del indicador NPS³ porque la experiencia del cliente con nuestra atención y servicios ofrecidos es determinante en la ruta de nuestro *actuar sostenible*. Según la última medición adelantada en Merco, quedamos en el Top 10 para la categoría del sector financiero. Resultado que evidencia la preferencia de nuestros clientes.

En este mismo marco de posicionamiento público por nuestro quehacer interno de solidez financiera y progreso social, comunico con orgullo a nuestros grupos de interés el grato suceso de haber logrado el reconocimiento del primer lugar para trabajar en el *ranking* de *Great Place to Work* 2023 entre las empresas del país, en la categoría, de más de 1500 colaboradores.

En todo este accionar de productividad y competitividad, el acompañamiento de la junta directiva ha sido y continuará siendo fundamental, como nuestro órgano propulsor de desarrollo, por

Esta política de sostenibilidad del Banco se proyecta también hacia una relación de reconocimiento y cuidado de la sociedad por la que sentimos respeto profundo



**El Banco de Occidente
continuará como hasta ahora
en su contribución a desafíos
globales como el cambio
climático y la brecha social, lo
que refleja nuestro compromiso
absoluto con la gestión
responsable socialmente**

su respaldo a la toma de decisiones adecuadas y acertadas para el negocio y para el bienestar social por la responsabilidad que a todos quienes hacemos parte de esta organización nos cabe, por ser actor transformador de realidades en la región del Valle del Cauca y del país. No cesamos en el ejercicio desde todos los niveles de la organización, adoptando nuestro buen gobierno corporativo, con afianzamiento de la ética en la actuación conjunta y cumpliendo estrictamente la regulación y el control y vigilancia de los entes relacionados con el sector financiero.

Los proveedores del Banco son otros aliados en el impulso exitoso de la cadena de valor, al tiempo que les aportamos a su progreso sostenible por nuestro aporte en su fortalecimiento técnico y su movilización organizacional hacia prácticas de responsabilidad social, como las que adelantamos en contexto de nuestra estrategia de sostenibilidad.

La presencia del Banco en el territorio nacional nos permite tener en la actualidad una red de más de 175 oficinas, 18 credicentros y más de 3093 cajeros automáticos en Colombia, además de filiales en Panamá y Barbados.

Para el año 2024 además del cumplimiento del plan estratégico 2024-2026 bajo los cuatro pilares de la gestión que he mencionado ya para crear experiencias memorables en nuestros clientes y colaboradores, que nos conducirán a la mayor rentabilidad del Banco, de nuestros accionistas y a aumentar el bienestar laboral interno, buscaremos fortalecer nuestro ecosistema de medios de pago e incrementar nuestra participación en la billetera de nuestros clientes de los diferentes segmentos.

Aspiramos también en el año que inicia consolidar con nuestros servicios de banca empresas al segmento de pymes mujeres a fin de apoyar el acceso a créditos porque el Banco considera a la mujer empresarial como eje de desarrollo económico.

En cuanto al Premio Planeta Azul realizaremos la convocatoria y premiación de la edición especial 30 años que promulgue ante la sociedad colombiana nuestro recorrido iniciativas ambientales que aportan al medio ambiente y la preservación y cuidado del agua.

El Banco de Occidente continuará como hasta ahora en su contribución a desafíos globales como el cambio climático y la brecha social, lo que refleja nuestro compromiso absoluto con la gestión responsable socialmente. Abordaremos la desaceleración económica global con sabiduría y atentos a los efectos de los cambios en el sector financiero para superarlos, porque creemos en Colombia y en que saldremos adelante, para que continuemos con nuestro crecimiento real en un contexto de incertidumbre porque contamos con la mejor gente que trabaja por su país.

Gerardo Silva

Presidente de Banco de Occidente



1.3 Evolución del plan de negocio

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Nuestros servicios y productos financieros están orientados tanto a personas como a empresas a nivel nacional con el objetivo de impactar de manera positiva nuestro entorno, nuestro modelo de negocio, impulsar las oportunidades de crecimiento, generar empleo y contribuir al financiamiento de personas y empresas, a través de distintas propuestas de valor que responden a sus necesidades y expectativas, apalancando el crecimiento de los negocios, el desarrollo local y la transformación del país.

El Banco se enfoca en los siguientes segmentos:



BANCA EMPRESAS:

Gobierno, Institucional, Corporativo Mediano, Empresarial y Pyme.



BANCA PERSONAS:

Élite, Preferente Plus y Preferente

Contamos con cuatro filiales:



Fiduciaria de Occidente S.A., con sede en Bogotá, tiene presencia a nivel nacional en las ciudades de Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Montería, Bucaramanga, Santa Marta, Manizales y Cartagena.



Banco de Occidente (Panamá) S.A. y **Occidental Bank (Barbados) Ltd.**, entidades con las cuales se prestan servicios bancarios *offshore* desde Panamá y Barbados.



Ventas y Servicios S.A. – **NEXA** sociedad de BPO que presta servicios de *call center* y fuerzas de ventas, entre otros.

NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO

Nuestro plan estratégico “Avancemos” 2019– 2023 se encuentra alineado con el propósito de la entidad que es “Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país”; su foco es recuperar la participación de mercado natural del Banco, así como lograr rentabilidades por encima de los prin-

cipales pares del sistema financiero. Para esto, el Banco ha estructurado e implementado diversas iniciativas que buscan fortalecer nuestra oferta de valor, aumentar la productividad del Banco, tomar decisiones ágiles y efectivas, y acelerar nuestra transformación digital. Estos proyectos se categorizan en tres estados de avance o implementación:



De igual forma, en cada uno de estos se establecen mecanismos de seguimiento y monitoreo como cronogramas, indicadores y medición de impactos.

Durante 2024 el Banco iniciará la implementación de un nuevo plan estratégico 2024–2026 “A Otro Nivel”, con el fin de llevar al Banco a ser líder en los

segmentos core definidos e impactar de manera positiva en la sociedad y el ambiente, garantizar su rentabilidad y la de los accionistas, y crear experiencias memorables en nuestros clientes, colaboradores y proveedores.

HITOS DE LA GESTIÓN 2023

- Logramos ser el mejor lugar para trabajar en empresas con más de 1.500 empleados, lo que nos permite ser un empleador atractivo en el país.
- Consolidamos una estrategia de medios de pago ganadora con el lanzamiento de nuestro QR GOU.
- La implementación de palancas estratégicas que nos permitió mejorar el indicador de solvencia en ~68pbs.
- Implementamos metodologías ágiles en nuestra forma de trabajar para mejorar el *time to market* de los productos y la experiencia del cliente para consolidar nuestro primer portafolio de empresas.

NUESTROS INGRESOS Y SU FRECUENCIA

Dentro del habitual desempeño de nuestro negocio como banca de primer nivel, percibimos ingresos principalmente a través de los intereses recibidos sobre los créditos ofrecidos a nuestros clientes persona natural y persona jurídica. El 66 por ciento de la cartera de créditos está a tasa variable, indexada a IBR, DTF, SOFR, IPC o UVR, para la mayoría de las modalidades de crédito (comerciales, consumo

Entre los otros ingresos que percibimos dentro de nuestras actividades se encuentran las comisiones por el uso de servicios financieros y transaccionales, de manera presencial y virtual

y vivienda). Asimismo, para garantizar una amplia oferta que cumpla las necesidades del consumidor financiero ofrecemos créditos bajo tasa fija, los cuales representan el 34 por ciento de la cartera colocada.

Nuestros ingresos cuentan con una frecuencia asociada a la modalidad de pago ofrecida a nuestros clientes, cuyas periodicidades son principalmente mensual, trimestral, semestral y anual, con cerca del 99 por ciento del flujo recibido por la cartera.

Entre los otros ingresos que percibimos dentro de nuestras actividades se encuentran las comisiones por el uso de servicios financieros y transaccionales, de manera presencial y virtual, cuya periodicidad puede ser fija o depender de la frecuencia sobre la cual nuestros clientes hacen uso de ellos. Además, las actividades como las inversiones en renta fija realizadas por la tesorería constituyen operaciones diarias que garantizan un flujo constante de ingresos que al mismo tiempo apoyan las necesidades de liquidez y solvencia del banco. Finalmente, la participación accionaria en otras entidades garantiza una fuente adicional de ingresos diferentes a las operaciones directas del banco, sea en calidad de entidad controlante o presencia minoritaria, la cual es recibida mensualmente según los resultados financieros de estas entidades.

CONDICIONES COMPETITIVAS GENERALES

En 2023 el Banco de Occidente generó una utilidad neta de \$430.603MM. Adicionalmente, el Banco cerró 2023 con cartera neta de \$43,73B y depósitos de \$44,97B que representan una participación del mercado a noviembre 2023 de 6,90 por ciento en colocación (+ 47pbs a dic-22) y 7,18 por ciento en depósitos (+58pbs a dic-22). En cuanto a Activos, a cierre del 2023 el banco contaba con \$63,92B en activos, lo que representa un crecimiento anual de 17,24 por ciento.



DESARROLLO DE PRODUCTOS

GRI 2-6

BANCA EMPRESAS

En Banca Empresas podemos destacar nuevos productos en el 2023 como:

- I** Línea verde constructor.
- II** 7 nuevos productos con el FNG para asegurar en un porcentaje la cartera de empresas,
- III** Se habilitó la plataforma Supply Factor para autogestión de clientes Unidirecto comisión; en incremento de funcionalidades a los productos implementamos:
 - I** Nuevas forma de indexar los Créditos Constructor en UVR.
 - II** Una nueva forma de liquidación de intereses con periodo de 15 días para el pago en Crédito Constructor.
 - III** La firma electrónica para Contratos UFE, Crédito Rotativo, Cartera Ordinaria, Fomento, Unidirecto, Cuentas de Ahorro, Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito y Pagaré,
 - IV** Definición de negocios sostenibles en FlexCube, con el objetivo de que se puedan marcar los negocios sostenibles para generación de reportes.
 - V** Conexión con RADIAN para el endoso de facturas y asegurar su pago.
 - VI** La habilitación de calendario flexible para Crédito rotativo.
 - VII** La funcionalidad de revolvente para Crédito rotativo.
 - VIII** El nuevo modelo de *Factoring* con originadores con endoso en RADIAN.
 - IX** Implementamos el modelo de colocación Finagro con restricción de límite.
 - X** La nueva versión de la aplicación Core de moneda extranjera, que nos permite disminuir el tiempo de procesamiento; estructuramos e implementamos alianzas.

BANCA EMPRESAS

- IV** CSI para compra silenciosa de flujos futuros.
- V** CCA para asesoría a clientes y por último, por el lado digital, logramos empoderar más al ejecutivo con:
 - I** Escalamiento para *pricing* a zonales, VP Segmento y VP Empresas.
 - II** *Pricing* digital para grupos económicos y definiciones Aval.
 - III** Reorganización de los bloques en ADN de acuerdo con la necesidad comercial.
 - IV** Incrementamos el monto máximo para cotizar el *pricing* hasta \$150.000MM.
 - V** Salimos a producción con la herramienta de otorgamiento digital con aprobaciones hasta \$450MM para nuevos y próximos a vencerse.
 - VI** La evolución del portafolio aliado con la autorización de los beneficios.

BANCA PERSONAS

En el área de Banca Personas, habilitamos en producción la funcionalidad que le permite a un cliente del banco abrir una cuenta de ahorros a través del Portal Transaccional. Conectamos todas las herramientas digitales a un motor de reglas de riesgo, que le permite al Banco otorgar cupos de crédito de manera estandarizada para todos los clientes y no clientes del banco. Adicionalmente, facultamos el servicio para cargue de documentos digitales en OnBase (carpeta virtual del cliente) que permitió una reducción en tiempos operativos en vinculaciones del 29 por ciento en Banca Personas, y adicionalmente conectamos al servicio la célula de Cuenta.

En Vivienda ampliamos la cobertura de atención a clientes por la herramienta digital, lo que permite que dos solicitantes puedan solicitar un crédito de Vivienda, de igual manera logramos aprobaciones de crédito en UVR, y desarrollamos el nuevo flujo de Autogestión que permitirá entregar un flujo a los aliados estratégicos externos.

Para crédito de vehículos habilitamos que clientes con un perfil independiente puedan ser atendidos a través de una herramienta digital, específicamente para comercial independientes.

1.4 Nuestras filiales

FILIALES OFFSHORE (Panamá y Barbados)



Panamá:

El Banco de Occidente (Panamá) S. A. es una entidad organizada y constituida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá e inició operaciones el 30 de junio de 1982, al amparo de la licencia internacional otorgada por la Comisión Bancaria Nacional de la República de Panamá, mediante Resolución No. 9-82 del 16 de marzo de 1982. El Banco es controlado por Banco de Occidente, S. A. (en adelante Casa Matriz) con domicilio en Cali, Colombia.



Barbados:

Occidental Bank (Barbados) Ltd. se incorporó de conformidad con las leyes de Barbados el 16 de mayo de 1991 con la licencia internacional que le permite prestar servicios financieros a personas naturales y empresas no residentes en Barbados. El domicilio social del Banco se encuentra en One Welches, First Floor, St. Thomas, Barbados. El Banco es una subsidiaria de propiedad total de Banco de Occidente. Al 31 de diciembre de 2023, Occidental Bank Barbados Ltd. cuenta con un total de 3 empleados con contrato a término indefinido, de los cuales 2 desarrollan sus actividades directamente en Barbados y 1 en Colombia.

Los planes de negocio de las filiales del exterior están alineados con los planes de negocio de la Casa Matriz por lo que no se encuentra un plan específico para filiales. Desde la perspectiva de cumplimiento de objetivos y presupuestos, en los últimos 5 años se ha cumplido con el presupuesto de utilidades, llegando inclusive a récords históri-

cos de utilidades año a año, lo que supone un éxito en los resultados de ambas filiales.

El Banco provee directamente una amplia variedad de servicios financieros a entidades y personas naturales que operan o surten su efecto en el extranjero. Entre los principales activos que generan ingresos están las colocaciones en cartera, que pueden ser en Colombia o en diferentes partes del mundo, las operaciones de tesorería en portafolios de inversión de renta fija y las operaciones de liquidez por medio de bancos corresponsales o interbancarios de corto plazo.

Las filiales del exterior están sujetas a los lineamientos de la Casa Matriz en Colombia. No hay ningún nuevo producto o servicios en las filiales. Los ingresos de las actividades no se reciben de manera estacional, cíclica u ocasional. Los ingresos son estables en los diferentes momentos del año y no obedecen a un periodo en particular.

		2023		2022		Var. Abs		Var %	
		H	M	H	M	H	M	H	M
Tipo de Empleo									
Indefinido	Completo	17	39	15	39	2	0	13%	0%
	Parcial								
Plazo fijo	Completo	0	1	0	3	0	2		67%
	Parcial								
Aprend, Sena	N.A.								
Total		17	40	15	42	2	2	13%	67%
		57		57		0			



Fiduciaria de Occidente S.A — FiduOccidente

Fiduciaria de Occidente S.A. es una compañía de naturaleza privada, constituida mediante escritura pública número 2922 del 30 de septiembre de 1991 de la Notaría 13 de Bogotá, D.C., autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia y cuyo domicilio principal es en la ciudad de Bogotá D.C. — Colombia. Fiduciaria de Occidente S.A. es subordinada del Banco de Occidente S.A.

La actividad está dirigida a la administración de negocios fiduciarios y fondos de inversión, incluidos los fondos de capital privado, en los mercados de empresas y personas y atiende, respectivamente, los segmentos de i) gobierno, corporativo, institucional y empresas, y ii) personas naturales en segmentos determinados, incluyendo preferente, elite y gestión patrimonial.



El plan estratégico de la fiduciaria se viene implementando adecuadamente, lo que se evidencia en la transformación que ha tenido la organización en los últimos cinco años y que es medida a través de los principales indicadores estratégicos. Por ejemplo, en ese periodo, la utilidad neta sin dividendos se ha multiplicado por seis, la satisfacción del cliente medida por el Net Promoter Score (NPS) creció cerca del 50 por ciento y el ambiente laboral mejoró su indicador en más del 100 por ciento, incrementando, adicionalmente, la participación de mercado. Estos resultados son el reflejo de un trabajo colaborativo en los diferentes niveles de la organización y está sustentado en sus pilares estratégicos, por los cuales ha obtenido diversos reconocimientos, entre los que se destacan los siguientes:

En 2023 la Fiduciaria de Occidente fue una de las ganadoras de los premios Prixtar que destacan su gestión responsable y transparente en los fondos de inversión colectiva.

En ese mismo año obtuvo por tercer año consecutivo la certificación de Great Place to Work, consolidándose como un empleador atractivo y gran lugar para trabajar para sus colaboradores.

De igual manera, en 2023 se ratificó su compromiso ambiental y crecimiento sostenible con la obtención de la certificación de carbono neutralidad otorgada por ICONTEC.

El objeto social de la Sociedad es la celebración de contratos de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no trasla-

tivos de dominio, conforme a disposiciones legales. Su objeto fundamental es realizar toda clase de contratos de fiducia mercantil o de fideicomiso, recibir encargos fiduciarios, administrar e invertir su patrimonio en forma tal que este genere la mejor rentabilidad posible, actuar como mandataria o agente de intereses de terceros para cualquier finalidad, ser administradora, también por cuenta de terceros, de toda clase de bienes e inversiones, actuar como representante de tenedores de bonos o de cualquier otra clase de títulos que hayan sido objeto de emisiones seriales o masivas, administrar garantías constituidas por terceros, administrar los

fondos de inversión colectiva que sean autorizados, incluidos los fondos de capital privado, y celebrar todas las demás operaciones y contratos permitidos a las sociedades fiduciarias.

FiduOccidente es actualmente una de las fiduciarias líderes del sector, con mayor tamaño en términos de activos bajo su administración, con un valor cercano a los \$50B, genera una utilidad neta de \$74.932MM, superior en 175,6 por ciento a la obtenida en 2022 y, adicionalmente, Fitch Ratings reafirmó su calificación de calidad de administración de inversiones en excelente, lo que evidencia su compromiso con una administración sólida y transparente de los recursos de nuestros clientes.

Igualmente, FiduOccidente cuenta con la autorización de la Superintendencia Financiera de Colombia para distribuir los productos de Banco de Occidente Panamá y Barbados, lo que complementa su propuesta de valor con instrumentos internacionales.

En el 2023 fueron lanzados tres nuevos fondos de inversión colectiva llamados Alternativas Plazo Fijo, cuyo objetivo es ofrecer oportunidades de inversión a los clientes aprovechando las condiciones del mercado en la renta fija local, dado el incremento de las tasas de interés. Se alcanzó un valor de activos bajo administración (“AUM”) cercano a los \$260.000MM, sumado a la vinculación de nuevos clientes y retención de otros. Adicionalmente, se reestructuró la oferta de los Fondos Meta, con el objetivo de mantener tres fondos para tres perfiles de inversión tipo: Conservador, Moderado y Agresivo.

El área de Fondos de Capital Privado (FCP) inició operaciones el FCP EWA II, cuya tesis de inversión está enfocada en el cierre de brecha de género y el noveno compartimento del FCP Nexus inmobiliario, Almaviva-Banco de Bogotá. En esta línea de FCP, la Fiduciaria alcanzó, a cierre de diciembre de 2023, un valor de recursos bajo administración de

\$5,2B, lo que significa un crecimiento de \$1,2B o 30 por ciento frente al mismo periodo del año anterior.

Adicionalmente, como parte de su estrategia de Innovación y Transformación, lanzó la herramienta de vinculación digital para salas de venta de unidades inmobiliarias e inició un piloto para que las constructoras puedan tener acceso a la información de las ventas para la gestión y administración de sus proyectos, como complemento a la propuesta de valor del sector inmobiliario.

Finalmente, consolidó la plataforma de inversión digital autogestionada, que permite a sus clientes la vinculación y apertura de fondos en minutos, sin documentos y sin la intervención de un asesor, y la complementó con la integración a los canales del Banco para que los clientes puedan tener una experiencia completamente digital, de punta a punta.

Los ingresos de las actividades no se reciben de manera estacional, cíclica u ocasional. Los ingresos son permanentes en los diferentes momentos del año, con algunas fluctuaciones que dependen del comportamiento de los mercados financieros y no obedecen a un periodo en particular.

El área de Fondos de Capital Privado (FCP) inició operaciones el FCP EWA II, cuya tesis de inversión está enfocada en el cierre de brecha de género



		2023		2022		Var. Abs		Var %	
		H	M	H	M	H	M	H	M
Tipo de Empleo									
Indefinido	Completo	218	297	213	284	5	13	2,3%	4,6%
	Parcial								
Plazo fijo	Completo	23	26	16	32	7	-6	43,8%	-18,8%
	Parcial								
Aprend, Sena	N.A.	8	15	8	15	0	0	0%	0%
Total		249	338	237	331	12	7	5,1%	2,1%
		587		568		19		3,3%	

Ventas y Servicios S.A. – NEXA BPO

Ventas y Servicios S.A. — NEXA BPO es una sociedad de servicios comerciales prestadora de servicios de *contact center* y BPO a nivel nacional a entidades de diferentes sectores de la economía. Es una sociedad anónima, adscrita a la Superintendencia de Sociedades con domicilio en Bogotá, Colombia; cuenta con más de 7.200 colaboradores y opera en 13 ciudades del país.

El objeto social de la Sociedad es la prestación de servicios técnicos o administrativos a los que se refiere el artículo quinto de la Ley 45 de 1990, como son: programación de computadoras, mercadeo, la creación y organización de archivos de consulta y realización de cálculos estadísticos e informes en general.

Nexa BPO es experta en la gestión de experiencia al cliente y brinda soluciones de *contact center* BPO. Crea, junto a los clientes, modelos de experiencia, mediante la habilitación de ambientes seguros que generan confianza, agregan valor a los negocios de sus clientes y humanizan las interacciones.

El plan estratégico se enfoca en 4 frentes con 8 objetivos estratégicos y está dedicado a lograr madurar la oferta de servicios hacia el mercado, a la vez que diversifica el portafolio de clientes más allá de su mercado natural en el grupo empresarial al que pertenece.

Los servicios de la empresa están distribuidos así: soporte Administrativo Comercial y Operativo: 40,6 por ciento – Servicio al cliente *inbound* y *outbound*: 32,7 por ciento – Cobranza: 15,5 por ciento – Ventas Multicanal de Servicios y Productos: 5,6 por ciento – Plataformas de *Contact Center* (administración): 3,5 por ciento – Captura de Datos y Gestión de información: 2,2 por ciento.

La compañía mantiene su posición dentro de la industria en un mercado competitivo que crece un 10 por ciento para el 2022 y una proyección de

crecimiento de 13,6 por ciento para el 2023 con un notorio crecimiento de inversión extranjera y procesos de exportación de servicios que alcanza 69 por ciento de la industria. Asimismo, se destaca la creciente adopción de nuevas tecnologías y la necesidad de los clientes por la búsqueda de diferenciales y optimizaciones operativas.

Nexa es la sexta BPO por tamaño de ingresos en la industria a nivel nacional.

La transformación estratégica y tecnológica que exige el mercado ha llevado a incrementar los esfuerzos en desarrollar herramientas basadas en tecnología que optimicen los procesos de los clien-



tes y los procesos internos, por ello, la tecnología y la inteligencia artificial generativa toman un gran papel para alcanzar las metas de nuestros clientes y las propias. Con miras a la transformación de la oferta de valor de la empresa, se continúa trabajando en los avances de nuestro plan estratégico **MEGA 2024**. Este plan tiene 8 objetivos estratégicos en gestión.

Continuamos recibiendo ingresos mensuales como consecuencia de la prestación de los servicios formalizados contractualmente con los clientes de la organización.

El plan estratégico se enfoca en 4 frentes con 8 objetivos estratégicos y está dedicado a lograr madurar la oferta de servicios hacia el mercado

		2023		2022		Var. Abs		Var %	
		H	M	H	M	H	M	H	M
Tipo de Empleo									
Indefinido	Completo	1941	3518	1879	3725	62	-207	3,19%	-5,88%
	Parcial	43	118	53	89	-10	29	-23,26%	24,58%
Plazo fijo	Completo	411	717	591	1019	-180	-302	-43,80%	42,12%
	Parcial	94	144	66	154	28	-10	29,79%	-6,94%
Aprend, Sena	N.A.	125	161	91	132	34	29	27,20%	18,01%
Total		2614	4658	2680	5119	-66	-461	-2,52%	-9,90%
		7272		7799		-527		-7,25	

1.5 Nos transformamos digitalmente

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

La transformación tecnológica en nuestro Banco es pieza fundamental para que los servicios y las operaciones se adapten y fortalezcan continuamente, con el fin de aumentar la eficiencia operativa.

Esta abarca un grupo de iniciativas y de proyectos enfocados en la transformación digital que desde la Gerencia de Estrategia Corporativa y Digital desarrollamos en conjunto con otras áreas de la organización.

Adicional contamos con ADL Aval Digital Lab, como un aliado estratégico de las entidades del Grupo Aval, para lograr la transformación digital a través de soluciones digitales e innovadoras que atienden los retos del mercado y apalancan nuevas oportunidades.

En este sentido destacamos que en la gestión del 2023 y bajo nuestro objetivo de continuar gestionando inversiones estratégicas, que nos permitan avanzar en la transformación digital de nuestros productos y servicios por la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes, logramos conectar las herramientas digitales a un motor de reglas de riesgo, que le permite al Banco otorgar cupos de crédito de manera estandarizada para todos los clientes y no clientes. Esto permite que las herramientas digitales respondan a los flujos de tiempo en aprobaciones con una mayor seguridad en la información y se facilite la consulta

a las Centrales de Información Financiera para personas naturales que deseen adquirir productos como: Occiauto, Libre Inversión, Tarjeta de Crédito y Crédito de Vivienda.

Habilitamos el servicio para el cargue de documentos digitales a la carpeta virtual del cliente de manera automática y sin necesidad de actividades adicionales por parte del comercial una vez el cliente los firme digitalmente, siendo la primera herramienta digital que se conectó al servicio Cuenta de Ahorros. También, habilitamos la firma electrónica de documentos para Persona Jurídica de manera digital.

Estos desarrollos permitieron, de una parte, que el equipo comercial llegue mucho más fácil a un cliente al no tener fricción, es decir, tener que solicitarle más documentos y firmas para aprobaciones, lo que agiliza el proceso y mejora la experiencia de nuestros clientes con el Banco.

De la mano de la digitalización y la analítica avanzada, logramos impactar nuestros clientes PYMES³ en el otorgamiento digital de un crédito, el cual tardaba casi dos semanas para su aprobación y ahora con la herramienta asistida que tienen los Gerentes de las oficinas, una Persona Jurídica puede tener su autorización en minutos.

Adicionalmente proporcionamos a nuestros clientes la posibilidad de abrir una cuenta de ahorros

en minutos desde nuestro portal transaccional. Para 2024 el servicio estará habilitado en su totalidad para cualquier persona, sea cliente o no cliente, usando tecnología de autenticación a través de biometría facial.

Durante el 2023 construimos nuestra nueva Tarjeta de Crédito Occiflex que es 100% digital, permitiendo a nuestros clientes realizar compras digitales, sin plástico. En el primer semestre de 2024 realizaremos el lanzamiento de este nuevo producto, robusteciendo y consolidando así nuestro portafolio de Tarjetas de Crédito.

³Pequeñas y medianas empresas



En la herramienta digital de Vivienda se amplió la cobertura de atención a clientes, lo que permite que se apruebe una solicitud de crédito para dos usuarios en simultáneo.

Para Crédito de Vehículos, habilitamos que clientes con perfil de comerciantes independientes puedan ser atendidos a través de una herramienta digital, la cual anteriormente aplicaba para personas profesionales independientes.

Las inversiones para el 2023 en materia de transformación digital se incrementaron en un 26% con respecto a las del año inmediatamente anterior, permitiendo que nuestros clientes pueden contar con nuestros nuevos productos y servicios digitales con el desarrollo tecnológico que describimos a continuación:

TIPO DE INVERSIÓN

DESCRIPCIÓN

Herramienta digital que potencia el uso de los niveles de endeudamiento

Herramienta digital: Rentabilidad ponderada / Pricing

Célula del pasivo Cuenta de Ahorro Digital

DESARROLLO DEL PROGRAMA

Creación del bloque *Supply Chain Finance*⁴ y la organización por líneas de crédito, al igual que el escalamiento automático y en línea a niveles de atribución superiores. *Pricing Digital*, aumento de información enriquecida para la toma de decisiones del gerente zonal y el vicepresidente del segmento, al igual que para operaciones de clientes que pertenecen a grupos económicos.

Automatización de la digitalización de los documentos firmados por el cliente digitalmente Masificación de funcionalidad de creación de cuentas digitales a través del portal transaccional para clientes actuales, habilitación del servicio de autenticación por biometría facial en el flujo digital, implementación E2E flujo Nómina Individual, ajuste *landing page*, ofrecimiento Cuenta de Nómina Individual (plata, oro y platino).

⁴Financiación de la cadena de suministro

TIPO DE INVERSIÓN

DESCRIPCIÓN

Tarjeta de Crédito Digital

Libre Inversión Digital: herramienta digital asistida y autogestionada

OcciAuto Digital: solicitud de créditos de vehículo asistida y autogestionada

E2E: herramienta digital transversal al proceso de desembolso de los productos del Banco

Business Analytics: evolución a plataforma "DataLake"⁵

⁵Herramienta para repositorio de información

DESARROLLO DEL PROGRAMA

Culminación de la integración con motor con reglas nuevas de aprobación e implementación de Occiflex.⁶

Finalización del desarrollo para la apertura de cuenta de ahorros en la misma solicitud de crédito del cliente y asignación automática de tasas.

Modernización de arquitectura, desarrollos para conexión a motor de aprobación y asignación de las tasas de acuerdo con el nuevo modelo.

Implementación de firma digital por parte de los clientes al pagaré electrónico, e indexación automática de documentos firmados por este medio a la carpeta virtual del clientey. Se habilitó el servicio de biometría facial para autenticación de clientes que no pudieron ser validados.

Paso a producción de casos de uso Otorgamiento Digital y BI Empresas, *Data lake* continúa en evolución como repositorio de la información de casos de analítica, productos digitales y canales transaccionales.

⁶ Tarjeta de Crédito Digital

Fuente: Banco de Occidente

TIPO DE INVERSIÓN

DESCRIPCIÓN

DESARROLLO DEL PROGRAMA

Nuevo portal digital y una Banca Móvil para clientes Banca Persona Natural

Portal Bancario: Cierre del antiguo portal, transacciones solo por el portal nuevo. Se implementa el botón de pagos PSE para pago de obligaciones/vehículos. Nueva funcionalidad de transferencia rápida a bancos de Grupo Aval. Recaptcha en *login*: incrementa la seguridad del Portal Bancario a ataques de robots, minimizando formas de hackeo como el *web scraping*.

Banca Móvil: Implementación de creación de alertas SMS. Se habilitó TransfiYa que permite enviar, recibir y solicitar dinero al número celular de entidades ACH. Constancia de cuentas en inglés. Compras QR dinámico con débito a cuenta.

Herramienta digital que permite la aprobación de créditos hipotecarios y de leasing habitacional

Implementación del flujo para 2 solicitantes y UVR. Recuperación PDF de aprobación de manera automática: Funcionalidad que permite recuperar la carta de aprobación en el proceso de vivienda, mejorando la experiencia del usuario, MVP Flujo Autogestión.

Occicuenta (Portafolio Aliados)

Desmonte de la OcciCuenta tradicional y la puesta en marcha del proceso digital de punta a punta a través de BOT para la creación de exoneraciones. Simplificación del proceso de reactivación del paquete / cancelación desde la herramienta. crecimiento de 162% contra 2022, participación del 74% en paquetes digitales.

Otorgamiento Digital

Salida MVP, la primera aprobación en firme tardó solo 24 horas; 170 gerentes Pymes capacitados. Se habilitaron (I) validación automática en listas restrictivas de socios relacionados (II) mostramos automáticamente los socios (Pymes) (III) obtención del Pyme Score de prospectos sin huella y (IV) aprobaciones para bloque Rotativo.

Fuente: Banco de Occidente



La Transformación Digital en el banco ha tenido una evolución significativa, por eso tomamos la decisión de impulsar nuestra capacidad de respuesta al mercado, mejorar la experiencia del cliente y elevar la productividad, definiendo desde el año 2022 la implementación de un modelo operativo de escalado ágil para lograr una exitosa Transformación Digital en Banco de Occidente.

Como parte del compromiso por impulsar esta transformación, ha sido importante el desarrollo de conocimiento técnico por parte de nuestros diferentes equipos, a continuación, destacamos algunos de los cursos realizados en el 2023:

Durante el 2024 continuaremos fortaleciendo la transformación digital con el proyecto Experiencia de punta a punta Digital para nuestros clientes que incluye nuevos productos y *OnBoarding* (abordaje a los productos actuales), con el fin de digitalizar el viaje del cliente (*Journey*) definido para cada producto de acuerdo con la estrategia del negocio, desde la generación de la necesidad hasta la postventa.

Buscamos continuar integrando las herramientas digitales con las aplicaciones internas del banco, como lo son BPM Bizagui,⁷ Motor de decisión, etc. para generar eficiencias, y esperamos potenciar propuestas globales productos + ecosistemas como Metro cuadrado, CarroYa, etc.

Para PYMES vamos a desarrollar soluciones de financiación para clientes de *mis clientes* e implementaremos soluciones de pago/recaudo para clientes Persona Jurídica y Persona Natural con el fin de fortalecer nuestras relaciones con PYMES.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2023

Tipo de programa / capacitación	Descripción	Número de empleados capacitados	Número de horas de formación
Sincrónico	KANBAN	31	4
Asincrónico	Desafiando el <i>statu quo</i>	39	20
Asincrónico	Gestión de proyectos bajo enfoques ágiles	127	40
Sincrónico	<i>Lean Change Management</i>	20	15
Sincrónico	Management 3.0	30	10

Fuente: Banco de Occidente

Parte de nuestras tareas se enfocan en consultar de forma activa a todos nuestros grupos interesados para el desarrollo de nuevos productos o con el objetivo de transformar los procesos desde la tecnología. Asimismo, realizamos entrevistas con los equipos para analizar la viabilidad del proyecto mediante una primera etapa llamada *Discovery*, que tiene una duración de un mes en el que conocemos la aceptación o la viabilidad del proyecto; luego pasamos a una segunda etapa en la que consultamos a los clientes para conocer sus necesidades y enfocar así nuestros esfuerzos.

Parte de nuestras tareas se enfocan en consultar de forma activa a todos nuestros grupos interesados para el desarrollo de nuevos productos o con el objetivo de transformar los procesos desde la tecnología

⁷Herramienta que almacena y direcciona flujos de solicitudes de productos



AGILIZADORES ELECTRÓNICOS

Los agilizadores electrónicos hacen parte del portafolio de servicios especiales para nuestros clientes, sin embargo, la tendencia que hemos percibido en el 2023 es que los canales electrónicos, como botones PSE y de venta no presencial están ocupando un lugar preponderante para las transacciones virtuales. De esta forma, iniciamos un análisis financiero, jurídico y operativo de los agilizadores tanto en solicitudes de agilizadores nuevos como para los vigentes.

Es importante señalar que los servicios administrativos especiales son hechos a la medida del cliente y que se evalúan e implementan a demanda según la necesidad de cada uno de ellos. Por tal motivo, la ampliación del número de agilizadores electrónicos depende de la demanda del servicio en el merca-

do. En el 2023 solo recibimos una solicitud, que fue cerrada dado que el cliente no manejaba los pro-medios que se requerían para cubrir los costos del servicio vía reciprocidad y de esta forma nuestra fuerza comercial optó entonces por incentivar el recaudo por corresponsales bancarios.

Durante el 2023 empezamos a trabajar en ajustes y actualización de los acuerdos de servicio con nuestro proveedor Interpagos (a través del cual prestamos el servicio de agilizador electrónico), lo que fue necesario para subsanar algunos reproce-sos que se estaban presentando a nivel operativo entre la mesa de control en el Banco, que interviene en el monitoreo de los agilizadores electrónicos, y el proveedor Interpagos. Esperamos culminar este proceso en el 2024.

2023	2022	2021	Diferencia 2022-2023	%	Tendencia 2022-2023
4	5	6	-1	-20	<p>En el 2023 se dio de baja el agilizador del cliente de la Universidad de Tolima ya que no estaba cumpliendo con las condiciones financieras pactadas.</p> <p>Es importante mencionar que los agiliza-dores mencionados (4), son agilizadores en producción y estamos a punto de im-plementar 2 agilizadores para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.</p>

Para el 2024 esperamos explorar el ofrecimiento de este servicio por parte de la fuerza comercial para más universidades del país, ya que hemos identificado que son el tipo de clientes a quienes este servicio genera más valor.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3

Estamos enfocados en ser digitales como pilar estratégico de nuestra entidad y, como parte de nuestra visión sustentable, hemos fijado unos in-

dicadores que actualizamos cada trimestre y que nos permiten presentar los siguientes resultados de la gestión de transformación digital:

LIFE TIME VALUE

Nos permite conocer la utilidad generada por la digitalización de nuestros productos, indicador que cumplimos al 73% en un año con muchos retos a nivel de tasas altas y políticas de crédito restrictivas

RATIO DIGITAL

Nos permite saber el número de productos digitalizados del portafolio de productos: una meta propuesta del 75% con cumplimiento de 86%.

VENTAS DIGITALES

La evidencia de esta transformación digital es cuánto hemos vendido a través de las herramientas que construimos para nuestros ejecutivos y clientes, las cuales representan hoy un 44,2% en promedio del total de ventas que realiza el Banco anualmente.

De otra parte, ADL del Grupo Aval realiza una medición llamada *assessment* donde identifica la salud del equipo, es decir, cómo está el nivel de capacidad de los desarrolladores, cómo se maneja la arquitectura de las herramientas, los tiempos de entrega de los productos y es una forma de evaluar globalmente a la célula o al equipo de trabajo. En el 2023 se realizaron dos evaluaciones en los meses de marzo y noviembre con resultados muy satisfactorios.

Fuente: Banco de Occidente

1.5.1 TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

PATENTES, LICENCIAS, FRANQUICIAS, MARCAS COMERCIALES Y OTROS DERECHOS DE AUTOR

Actualmente, para el desarrollo habitual a favor de nuestras operaciones y las de nuestras filiales, no contamos con patentes, licencias, franquicias u otros derechos de autor materiales. No obstante,

las marcas comerciales que impactan principalmente el desarrollo habitual de la entidad y sus subordinadas se relacionan de la siguiente manera:

PARA BANCO DE OCCIDENTE SE CONSIDERAN MATERIALES EN LA OPERACIÓN:

MARCA	TIPO	CLASE	CERTIFICADO
 Banco de Occidente	Mixta	9, 16, 35,36,41	SD2023/0068281CO
	Figurativa	9, 16, 35,36,41	SD2023/0068268CO
	Figurativa	9, 16, 35,36,41	SD2023/0068277CO
 Supply Factor	Mixta	36	SD2023/0090865CO
Sonora	Sonido	35,36	SD2023/0068262CO

PARA BANCO DE OCCIDENTE PANAMÁ SE CONSIDERAN MATERIALES EN LA OPERACIÓN:

MARCA	TIPO	CASE	CERTIFICADO
 Banco de Occidente PANAMÁ	Mixta	36	120087-01

EN EL CASO DE OCCIDENTAL BANK (BARBADOS) LTD. SE CONSIDERAN MATERIALES EN LA OPERACIÓN:

MARCA	TIPO	CASE	CERTIFICADO
 Occidental Bank BARBADOS	Nominativa	36	363677

PARA FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A. SE CONSIDERAN MATERIALES EN LA OPERACIÓN:

MARCA	TIPO	CASE	CERTIFICADO
FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.	Mixta	36	148217
FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.	Mixta	35	148224
FIDUOCCIDENTE EN LÍNEA (portal transaccional de la fiduciaria)	Mixta	35 y 36	544744
 FiduOccidente	Mixta	35 y 36	544620
FIDUOCCIDENTE (dominios de Internet)	Mixta	35 y 36	571791

FINALMENTE, EN EL CASO DE NEXA SON MATERIALES LAS SIGUIENTES MARCAS:

MARCA	TIPO	CASE	CERTIFICADO
	Mixta	35	577813
	Mixta	35	716647

DESARROLLO DE PRODUCTOS: TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En el 2023 continuamos apalancando la transformación digital del Banco enfocándonos en habilitar la solicitud de productos a través del portal transaccional, avanzar en el desarrollo de flujos punta a punta con cuenta de ahorros para venta asistida y autogestionada, y comenzamos a trabajar en habilitar la biometría facial en el flujo asistido de cuenta de ahorros.

Logramos que el 44,2 por ciento de las ventas se realizaran por medio de herramientas

digitales; con respecto los canales digitales se logró una adopción digital del 28,7 por ciento a corte diciembre y se han realizado en promedio ~24.000 transferencias utilizando la funcionalidad de cel to cel por ~\$5.900 millones. Adicional logramos la salida a producción de la herramienta digital para el proceso de otorgamiento de crédito para pymes, incluyendo moralidad crediticia y capacidad de pago del cliente.



1.6 Cumplimiento normativo y legal

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

En un entorno regulatorio en constante evolución, asumimos un compromiso continuo con el cumplimiento legal y este se constituye en el cimiento fundamental para nuestro funcionamiento, sostenibilidad financiera y operacional. El cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables no solo es un requisito legal, sino también un compromiso con la integridad y la confianza de nuestros clientes, inversores y del sistema financiero en general.

Desde la perspectiva económica, esta gestión de cumplimiento nos garantiza la estabilidad financiera al prevenir riesgos y sanciones que podrían afectar negativamente la rentabilidad de los recursos que manejamos.

Toda la gestión legal y normativa está a cargo de la Vicepresidencia Jurídica que está compuesta por tres gerencias:



1 GERENCIA DE PROCESOS LEGALES Y GOBIERNO CORPORATIVO

Encargada de administrar el riesgo legal que se convierte en riesgo operativo y maneja el desarrollo legal interno y el gobierno corporativo.

2 GERENCIA DE PROCESOS JUDICIALES

gestiona los procesos judiciales en contra del banco y cuenta con asesores permanentes en materia laboral y tributaria.

3 GERENCIA DE NORMALIZACIÓN DE ACTIVOS

Maneja el cobro de cartera especializada y cartera vencida; es la única que genera utilidades al banco porque cumple con unas metas de presupuesto altas y lo hace satisfactoriamente con su gestión de cartera.

Destacamos que, en el 2023, con el fin de fortalecer el patrimonio, el área gestionó dos préstamos con el Banco Interamericano de Desarrollo BID y con la entidad multilateral de Canadá por US100 millones, lo que demuestra la confianza del sector hacia el Banco.

LITIGIOS, PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

Los procesos judiciales en contra del Banco que resultan materiales (con pretensiones iguales o mayores a \$3.865MM), se encuentran revelados y descritos en las notas 23 y 24 de los EEFF Separados y Consolidados, respectivamente.

La estimación del Banco es que no es probable que se presenten pérdidas en relación con dichos procesos. Se establece que los mismos no requieren provisión, y que ninguna de las filiales de nuestro banco cuenta con procesos relevantes para la revelación en este informe.

A continuación, se relacionan las principales disposiciones normativas que durante el periodo 2023 impactan las actividades del Banco:

1 DECRETO 455 DE 2023

Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 para determinar las modalidades de crédito cuyas tasas de interés deben ser certificadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, y se dictan otras disposiciones.

En desarrollo de la Política de Inclusión Crediticia que ha sido puesta en marcha por el Gobierno Nacional de Colombia en aras de fomentar el financiamiento sostenible de las diferentes actividades productivas que se desarrollan en el país, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió este decreto y creó las siguientes nuevas modalidades de crédito:

- Crédito popular productivo rural.
- Crédito popular productivo urbano.

- Crédito productivo rural.
- Crédito productivo urbano.
- Crédito productivo de mayor monto.
- Crédito de consumo y ordinario.
- Crédito de consumo de bajo monto.

De otro lado, el decreto introduce modificaciones a la norma sobre la metodología que debe aplicar la SFC en el cálculo del interés bancario corriente (IBC).

2 LEY 2300 DE 2023

Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.

Con el objetivo de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, la Ley 2300 de 2023 definió los canales, el horario y la periodicidad en los que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, tercerizada o mediante cesión de la obligación.

En dicha ley se estableció que las prácticas de cobranza y el envío de mensajes publicitarios deberán realizarse dentro

del horario de lunes a viernes de 7:00 A. M. a 7:00 P. M. y los sábados de 8:00 A. M. a 3:00 P.M. No será posible contactar a los consumidores los domingos y días festivos.

Lo dispuesto en la ley se aplica en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios.

Las medidas adoptadas por la Ley 2300 de 2023 entraron en vigor el 10 de octubre de 2023.

3 CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2023 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las entidades vigiladas.

Mediante esta circular externa, la Superintendencia Financiera modifica las instrucciones en materia de control interno con el fin de continuar con la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales y promover el desarrollo de estructuras de gobierno corporativo robustas. Estos ajustes tienen incidencia en la función de auditoría interna del Banco.

4

CIRCULAR EXTERNA 013 DE 2023 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Modificación a los Anexos 9 y 12 del Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera y a la proforma F1000-140

Mediante esta circular la Superintendencia Financiera de Colombia continuando con el proceso de convergencia hacia estándares internacionales y mejores prácticas en la gestión del riesgo de liquidez, modifica las instrucciones para el indicador del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), con el fin de recopilar la información correspondiente a las operaciones interdependientes y los saldos de los depósitos a la vista de los negocios fiduciarios.

Adicionalmente, adopta el concepto de «depósitos operativos» para los depósitos a la vista de: **(i)** clientes mayoristas del sector real, **(ii)** Fondos de Inversión Colectiva («FIC») abiertos sin pactos de permanencia y **(iii)** entidades financieras vigiladas. De tal forma, se establece un factor de ponderación diferencial para estos depósitos en el cálculo del CFEN, de acuerdo con lo previsto en los estándares del Comité de Basilea.

5

CIRCULAR EXTERNA 014 DE 2023 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Instrucciones transitorias para la gestión de los créditos de consumo de deudores que se acojan a medidas de modificación

Como una medida ante el deterioro del perfil crediticio de los consumidores financieros, afectados por la coyuntura macroeconómica actual, marcada por un contexto de desaceleración e inflación persistente, que ha afectado la carga financiera de los hogares e impactado directamente la capacidad de pago de los deudores particularmente en los créditos de consumo, se otorgan opciones para que las entidades vigiladas puedan modificar condiciones de las operaciones de crédito.

6

LEY 2297 DE 2023

Esta ley estableció medidas efectivas para garantizar el acceso al servicio de cuidador o asistencia personal de las personas con discapacidad que así lo requieran, respetando sus preferencias, de acuerdo con un enfoque de derechos humanos, autonomía y capacidad legal de las personas con discapacidad.

En ese sentido, los trabajadores que tengan la calidad de cuidadores de un familiar en primer grado de consanguinidad tendrán derecho (previo acuerdo con el empleador) a una flexibilidad horaria y que las madres puedan amamantar a sus hijos en espacios con alta afluencia de público y, por último, modificar aspectos de descanso remunerado durante la lactancia como estrategia de protección de la maternidad y la primera infancia.

Se crearán incentivos, beneficios y alivios a aquellos empleadores que construyan áreas de lactancia materna en el espacio público. Por otra parte, se modifica el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo, toda vez que actualmente se prevé una obligación en cabeza del empleador relacionada con concederle a la trabajadora dos descansos de treinta minutos cada uno para amamantar a su hijo, durante los primeros seis meses de vida del menor. Sin embargo, con la Ley 2303 de 2023, se agrega un nuevo descanso a favor de la trabajadora, el cual será de treinta minutos y su duración podrá prolongarse hasta los dos años del menor.

Para que las trabajadoras sean acreedoras del nuevo descanso, deberán mantener y manifestar una adecuada lactancia materna continua, con el concepto médico correspondiente.

7**LEY 2306 DE 2023**

Tiene por objeto buscar la protección y apoyar la maternidad y la primera infancia, reconociendo el derecho de las mujeres de amamantar a sus hijos en el espacio público sin ningún tipo de discriminación ni restricción por parte de autoridades y ciudadanos, así como define los parámetros para que los entes territoriales y algunos establecimientos privados construyan y adecuen espacios públicos amigables para que las madres puedan amamantar a sus hijos en espacios con alta afluencia de público y por último, modificar aspectos de descanso remunerado durante la lactancia como estrategia de protección de la maternidad y la primera infancia.

Frente a esta ley es posible concluir:

- Se crearán incentivos, beneficios y alivios a aquellos empleadores que construyan áreas de lactancia materna en el espacio público.
- Se modifica el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo, toda vez que actualmente se prevé una obligación en cabeza del empleador relacionada con concederle a la traba-

jadora dos descansos de treinta minutos cada uno para amamantar a su hijo, durante los primeros seis meses de vida del menor. Sin embargo, con la Ley 2303 de 2023, se agrega un nuevo descanso a favor de la trabajadora, el cual será de treinta minutos y su duración podrá prolongarse hasta los dos años del menor.

- Para que las trabajadoras sean acreedoras del nuevo descanso, deberán mantener y manifestar una adecuada lactancia materna continua, con el concepto médico correspondiente. En el caso de que la trabajadora presente un certificado médico en el cual se justifique la necesidad de contar con un mayor tiempo para los descansos aquí tratados, el empleador tendrá la obligación de concederlos en dichos términos.
- Finalmente, teniendo en cuenta la modificación precitada del Artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo y lo indicado en la Ley 2141 de 2021 frente al fuero de estabilidad laboral reforzada durante el período de lactancia, podría haber discusiones frente a si la referida estabilidad en el empleo por lactancia se extiende hasta los dos años del menor.

8**DECRETO 2126 DE 2023**

Introduce requisitos y procedimientos que se deben adelantar para el reconocimiento de las siguientes prestaciones económicas a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud: licencia para el cuidado de la niñez, licencias derivadas del proceso gestacional que corresponden a las licencias por aborto espontáneo, interrupción voluntaria del embarazo o parto prematuro no viable, licencia parental compartida, licencia parental flexible de tiempo parcial y licencia de maternidad por adopción.

9**CIRCULAR 0069 DE 2023 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO**

Mediante la presente circular se establecieron los criterios y orientaciones para autorizar o negar solicitudes tendientes a autorizar el trabajo en horas extra, toda vez que se encuentra prohibido pactar dentro del contrato de trabajo excepciones a la jornada máxima legal, salvo autorización especial de este Ministerio.

11**CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2023 DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Esta circular imparte instrucciones transitorias sobre las provisiones contra cíclicas de carteras de consumo y comercial. Para lo anterior, se modifica el Capítulo XXXI — SIAR de la Circular Básica Contable y Financiera.

10**RESOLUCIÓN 3031 DE 2023 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO**

Establece que todo empleador que cuente con una autorización para laborar horas extras y que no tenga un término de duración específico de vigencia, deberá solicitar dentro de los próximos 6 meses una actualización de la autorización para trabajar horas extras ante la Dirección Territorial del Ministerio del Trabajo competente, tiempo durante el cual la autorización indefinida se mantendrá vigente.

Por lo anterior, vencido el término de 6 meses, esto es a partir del 1. de marzo de 2024, las autorizaciones que no se hayan actualizado perderán vigencia. Asimismo, una vez concedida la autorización para trabajar horas extras, esta tendrá una vigencia no mayor a 2 años.

PÉRDIDAS MONETARIAS POR PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

GRI 2-27
SASB FN-CB-510a.1.

El concepto y monto total de nuestras pérdidas monetarias derivadas de procedimientos legales se expone a continuación:

CONCEPTO	2023 (millones)
<p>Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales asociados a fraude, uso de información privilegiada, prácticas antimonopolio, anticompetitivas, manipulación del mercado, mala praxis o procedimientos legales asociados con la ejecución de regulaciones industriales relevantes promulgadas por autoridades regulatorias regionales, nacionales, estatales y locales</p>	<p>\$ 647.180.742,08</p>

Las pérdidas expuestas obedecieron a (i) sentencias en contra de nuestra organización principalmente por incumplimientos contractuales y (ii) conciliación mediante acuerdos económicos acordados con algunos de nuestros demandantes en donde identificamos un riesgo significativo de una sentencia condenatoria.

Los procesos judiciales relacionados en todos los casos, a excepción de uno, correspondieron a procesos judiciales de naturaleza civil promovidos por clientes que consideraron que incurrimos en incumplimientos de nuestras obligaciones contractuales al fallar en la custodia de sus depósitos o permitimos la utilización de créditos no autorizados o solicitados por ellos (tarjetas de crédito, créditos rotativos), eventos que tienen origen en fraudes en que los clientes fueron suplantados a través de medios electrónicos. El otro caso correspondió a una multa impuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia que consideró que hubo un incumplimiento de nuestra parte con los plazos establecidos en la Ley 2009 de 2019 y la Circular 003 de 2020 de la SFC, que establece la exoneración de costos para algunos productos y el no cobro de comisiones por operaciones fallidas en cajeros electrónicos.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

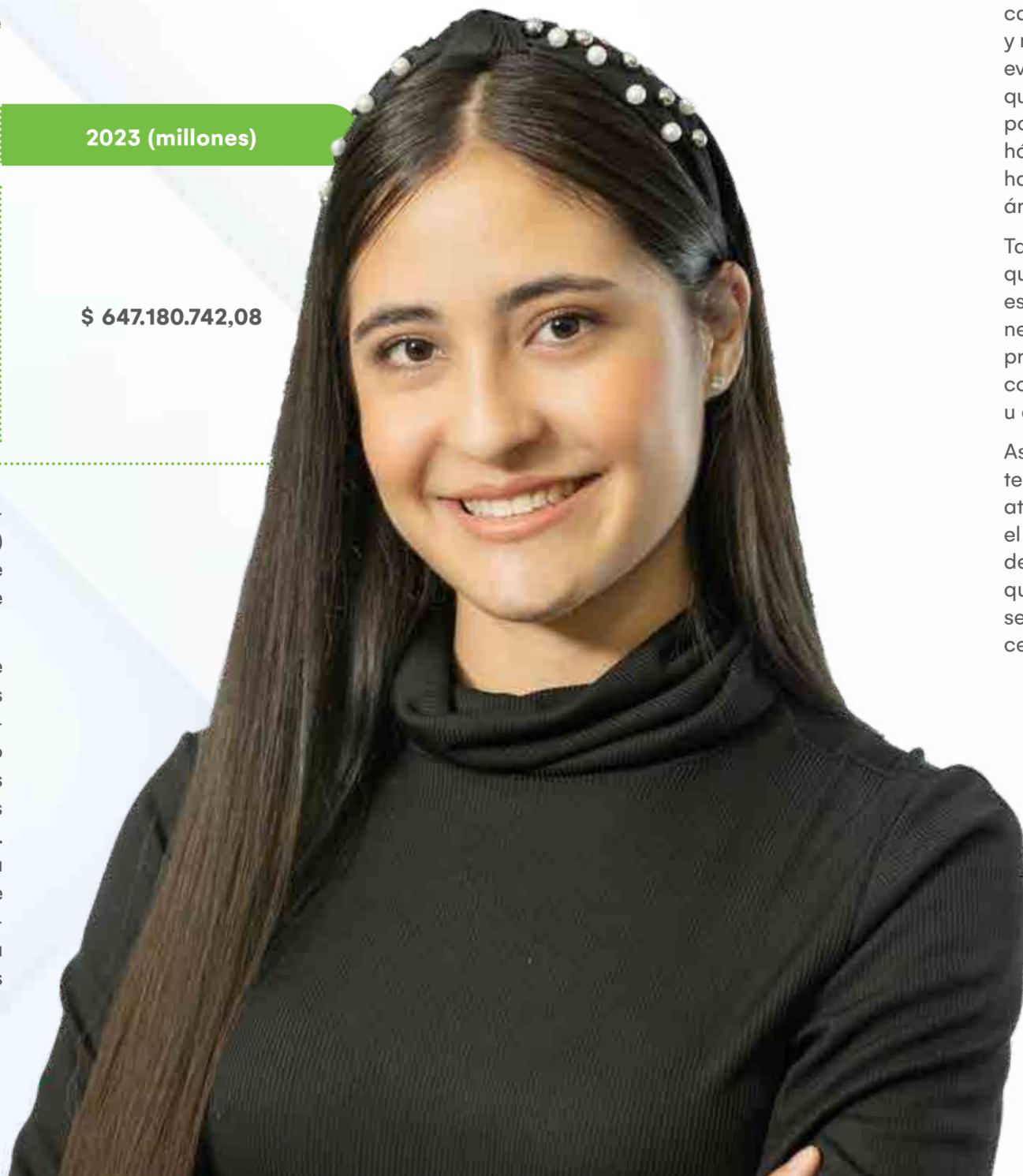
GRI 3.3

Con la metodología interna de *Balance Score Card* cada Vicepresidencia tiene sus propios objetivos y métricas de cumplimiento (KPI⁸). El área legal es evaluada con un objetivo que es el cumplimiento de que las opiniones legales sean emitidas en un tiempo establecido que no debe superar los tres días hábiles una vez llega la consulta al área. Cuando hay temas complejos, se llega a acuerdos con el área solicitante para la oportuna respuesta.

También contamos con un indicador de calidad que responde a que las opiniones o contratos no estén viciados de algún error legal que pueda poner en riesgo al Banco. Este indicador siempre ha presentado cumplimiento, ya que no se han tenido consecuencias o demandas civiles por algún error u opinión legal.

Así mismo medimos un indicador muy importante que aplica a todas las Vicepresidencias: el de atención del cliente interno y se refiere a la forma, el trato y las respuestas oportunas a otras áreas del Banco. En este caso es satisfactorio resaltar que en 2023 la Vicepresidencia Legal ocupó el segundo puesto en la medición de todas las Vicepresidencias.

⁸ Los KPI también son conocidos como indicadores de calidad o indicadores clave de negocio



1.7 Gestionamos nuestros riesgos

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

A través de nuestra gestión integral de riesgos establecemos la estructura estratégica necesaria para identificar, evaluar y mitigar posibles amenazas que podrían comprometer nuestra estabilidad operativa y sostenibilidad financiera. En este mismo contexto, a partir de esta gestión, **también nos enfocamos en evitar la materialización de impactos negativos potenciales para nuestros grupos de interés. Propondemos por el cuidado de los intereses de nuestros clientes y la seguridad en sus transacciones financieras.** En un panorama más amplio, entendemos que la sociedad también podría sufrir impactos, ya que la inestabilidad en el sector bancario podría desencadenar crisis económicas sistémicas, afectando el empleo, la inversión y la

estabilidad financiera a nivel nacional. Por ende, la gestión integral de riesgos se posiciona como un pilar fundamental para resguardar los intereses de nuestros grupos de interés y la continuidad de nuestras acciones.

En Colombia, el sector financiero está sujeto a una estricta regulación, lo que implica que la mayoría de las medidas adoptadas para gestionar nuestros riesgos se alinean con el cumplimiento normativo y las directrices establecidas por las entidades reguladoras. Así es como dentro del marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) dado por la Superintendencia Financiera de Colombia establecemos los lineamientos y acciones pertinentes para gestionar los riesgos inherentes a nuestro negocio, que son:

RIESGO DE CRÉDITO

RIESGO DE MERCADO

RIESGO OPERATIVO

RIESGO DE LIQUIDEZ

Dentro de las etapas de nuestro SIAR se encuentran:

- **IDENTIFICACIÓN:** Consiste en determinar los riesgos (actuales y potenciales) inherentes a las actividades que desarrollamos o planeamos desarrollar. Esta etapa debe realizarse previamente en la implementación de nuevas actividades o en la modificación sobre las que están en operación y presentan cambios en el plan de negocio.
- **MEDICIÓN:** Consiste en cuantificar y evaluar la exposición a los riesgos inherentes a las actividades de nuestra organización y su impacto en caso de materializarse. Esta medición puede ser cualitativa y/o cuantitativa.
- **CONTROL:** Consiste en establecer los mecanismos tendientes a mitigar y minimizar la posibilidad de ocurrencia e impacto de la materialización de los riesgos inherentes a las actividades que desarrolla la entidad. Los controles nos permiten conocer el grado de cumplimiento de sus políticas, estrategias, procedimientos, metodologías, controles, umbrales, límites y marco regulatorio, así como contar con información actualizada, confiable, oportuna y completa.
- **MONITOREO:** Consiste en realizar un seguimiento permanente y efectivo a las fuentes de riesgo, al perfil de riesgo, a las desviaciones frente a los límites y umbrales, a la efectividad de los controles implementados y al posible impacto de la materialización de los riesgos. Adicionalmente, facilita la rápida detección y corrección

Durante el periodo de reporte culminamos el piloto de integración de criterios ambientales y sociales en nuestro proceso de riesgos de crédito mediante la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales

de las deficiencias en el SIAR. El monitoreo debe ser intensivo en relación con las deficiencias identificadas en la gestión de los riesgos y en los correctivos y acciones de mejora.

Como parte complementaria a lo anterior, en consonancia con nuestro compromiso de respaldar inversiones sostenibles y con la plena conciencia de que los riesgos ambientales y sociales materializados en nuestros clientes además de sus impactos en la sociedad pueden tener también un impacto adverso relacionado con su capacidad de pago, **durante el periodo de reporte culminamos el piloto de integración de criterios ambientales y sociales en nuestro proceso de riesgos de crédito mediante la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).**

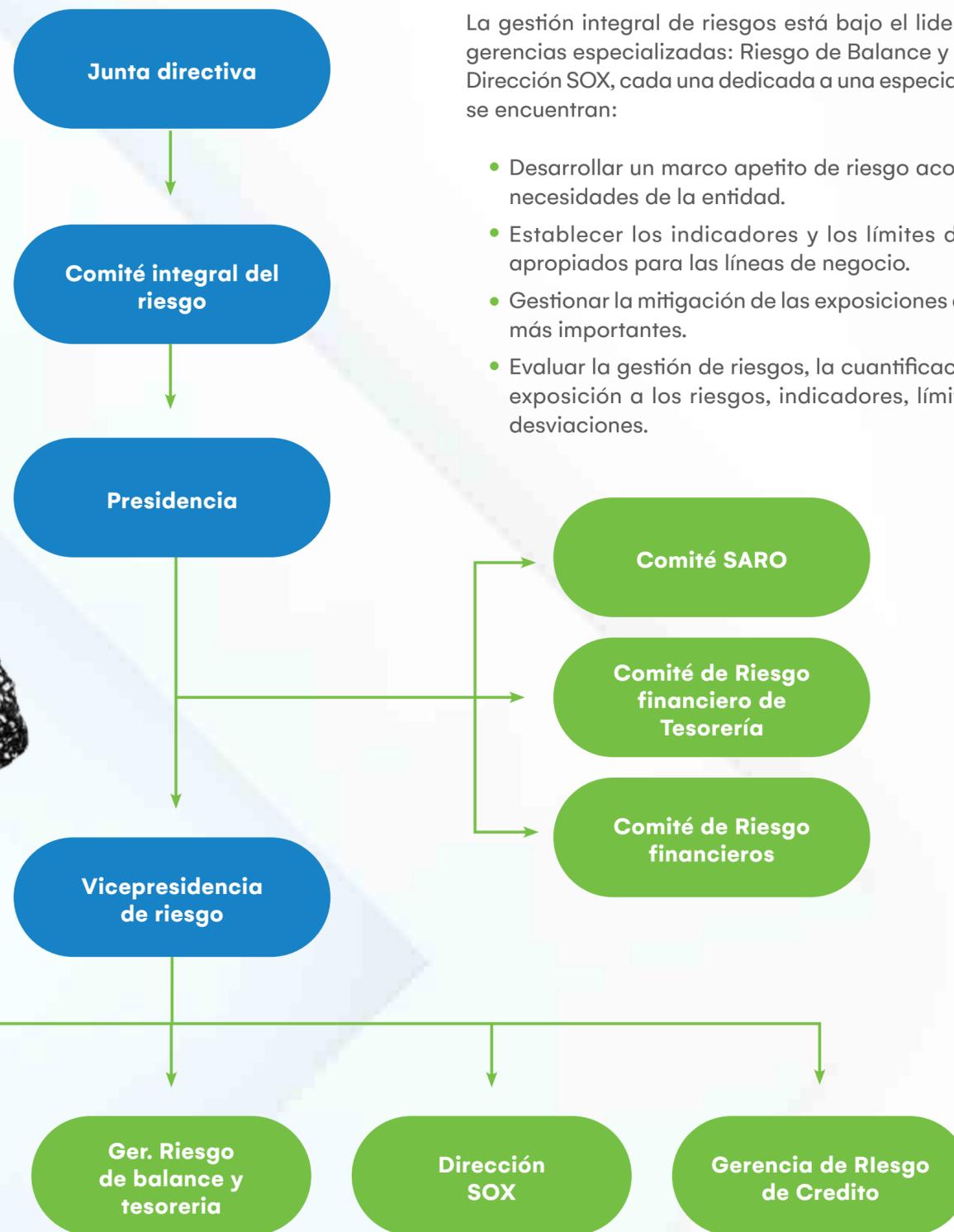
También nos enfocamos en evitar la materialización de impactos negativos potenciales para nuestros grupos de interés.

Propondemos por el cuidado de los intereses de nuestros clientes y la seguridad en sus transacciones financieras

GOBERNANZA DE RIESGOS

DJSI 1.4.1.

La estructura de gobernanza de la gestión integral de riesgos se configura de la siguiente manera:



La gestión integral de riesgos está bajo el liderazgo de la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza, que coordina cuatro gerencias especializadas: Riesgo de Balance y Tesorería, Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Seguridad Bancaria y la Dirección SOX, cada una dedicada a una especialidad específica. Dentro de las principales funciones de esta vicepresidencia se encuentran:

- Desarrollar un marco apetito de riesgo acorde a las necesidades de la entidad.
- Establecer los indicadores y los límites de riesgo apropiados para las líneas de negocio.
- Gestionar la mitigación de las exposiciones de riesgo más importantes.
- Evaluar la gestión de riesgos, la cuantificación de la exposición a los riesgos, indicadores, límites y sus desviaciones.
- Monitorear de forma activa el perfil de riesgo en relación con el marco apetito de riesgo.
- Alertar acerca de la realización de operaciones que no cumplan con las políticas o límites de riesgo establecidos.
- Solicitar planes de acción a los responsables de la primera línea de defensa ante desviaciones al marco apetito de riesgo y sus componentes.

EL LIDERAZGO DE ESTA DEPENDENCIA ESTÁ A CARGO DE NUESTRO VICEPRESIDENTE DE RIESGOS Y COBRANZA:

ROL	CARGO/ NOMBRE	¿A QUE ESPACIO O CARGO REPORTA GESTIÓN?
Líder de la administración del riesgo en BDO	Johnny Leyton Fernández vicepresidente de Riesgo	Presidente del Banco de Occidente
Principal comité relacionado a la administración de riesgos en BDO	Comité Integral de Riesgo	Junta Directiva

Los líderes de la gestión de riesgos deben comprender como mínimo el negocio y saber de los procesos del banco, primordialmente los que estén relacionados a sus procesos de gestión de riesgos. En concreto, con respecto al riesgo a gestionar:

- La naturaleza del riesgo.
- La metodología y los modelos de gestión de riesgos en términos generales y específicos.
- La normatividad que rige el riesgo.
- Los conceptos e indicadores de gestión del apetito de riesgo.

En el ámbito de la gestión de riesgos de mercado, liquidez y tasa de interés del libro bancario, nuestros funcionarios reciben formación técnica y financiera a través de entidades destacadas como la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) y Precia, entre otros. Además, es indispensable que cuenten con el conocimiento profundo de la normativa establecida en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). En consonancia con los requisitos académicos para desempeñar las funciones asignadas, es imprescindible tener estudios de posgrado en finanzas, gestión de riesgos u otras disciplinas afines. Adicionalmente, estos roles demandan un conocimiento integral y una formación sólida que abarque todos los aspectos de nuestro negocio, como:

- Metodologías de valoración financiera.
- Habilidades de comunicación en divulgación de información interna y externa (Junta Directiva, Alta Gerencia, Calificadoras de riesgo y comités estratégicos).
- Dominio de herramientas tecnológicas y de programación (Python, R, Power BI, Visual Basic).

- Conocimiento profundo de manejo contable local e internacional.
- Interacción con proveedores de infraestructura.
- Conocimiento de los productos bancarios, del mercado de valores, mercado monetario y derivados.

Una de las principales responsabilidades del equipo humano de esta vicepresidencia y dando cumplimiento al marco de apetito de riesgo en coordinación con la Holding del Grupo Aval, cada especialidad de riesgo establece los indicadores de riesgo con los límites y umbrales acordes con nuestra estructura organizacional, líneas de negocio y las directrices establecidas, consistentes con nuestra declaración de apetito de riesgo, a partir de las metodologías y modelos internos definidos. Los indicadores relacionados a esta temática se clasifican de la siguiente manera:

- **Indicadores primarios:** definidos para cuantificar el apetito al riesgo al más alto nivel dentro de nuestra entidad, en línea con nuestros objetivos. Adicionalmente, se consideran en esta categoría los indicadores corporativos que tengan este nivel de acuerdo con la definición dada por Grupo Aval.
- **Indicadores secundarios:** Indicadores relevantes que permiten realizar el seguimiento al apetito y a la gestión del riesgo.
- **Indicadores complementarios:** Proporcionan una visión adicional del perfil de riesgo.

El apetito de riesgo⁹, así como los límites, umbrales y los resultados correspondientes, son objeto de discusión y aprobación en varios comités especializados, tales como el Comité de Riesgos Financieros (Banca Empresas, Banca Personas), el

⁹ El apetito de riesgo se refiere a los niveles y tipos de riesgos que está dispuesta a asumir la organización con el fin de cumplir con el plan de negocio.

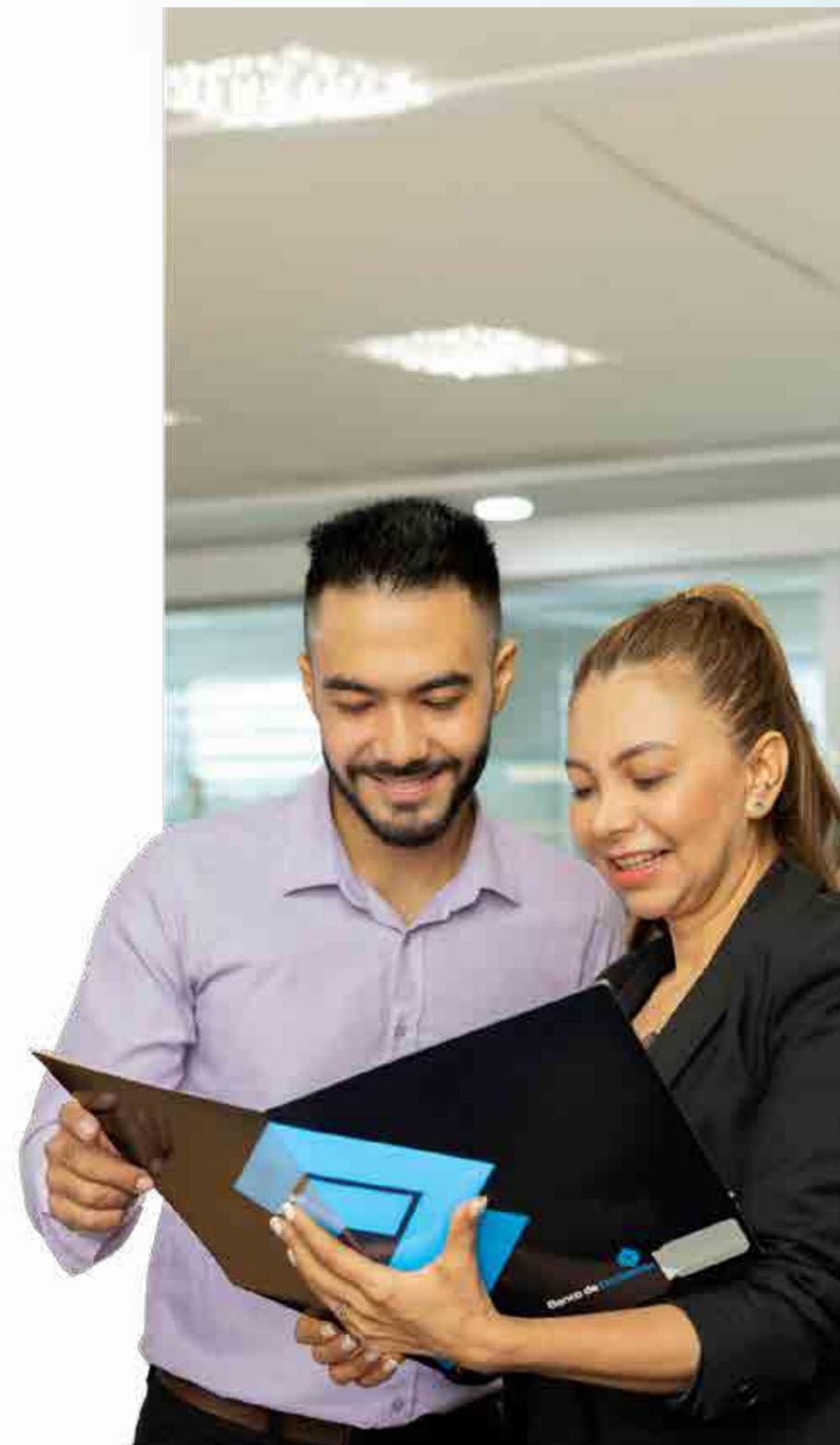
Comité de Riesgos Financieros de Tesorería, el Comité SARO¹⁰ y el Comité de Riesgo del Grupo Aval. Posteriormente, estos elementos son presentados para su consideración ante el Comité Integral de Riesgos de nuestra Junta Directiva.

La supervisión de la gestión de riesgos recae en cada una de las Gerencias asociadas a la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza; estas gerencias presentan los resultados de su monitoreo ante la evaluación de los distintos comités de riesgos.

Adicionalmente, el Comité Integral de Riesgos — Junta Directiva (CIR) conformado por un miembro independiente de la Junta Directiva que actúa como presidente del Comité, dos miembros adicionales de la Junta Directiva, el presidente y el vicepresidente de Riesgo y Cobranza, se reúne con una periodicidad trimestral para abordar y analizar las cuestiones relacionadas con la supervisión a la gestión de riesgos. Dentro de sus principales funciones se encuentran:

- Monitorear el resultado del perfil y apetito de riesgo.
- Asesorar a la Junta Directiva sobre las operaciones, eventos o actividades, incluida la incursión en nuevos, que puedan afectar la exposición y perfil de riesgos de la entidad.
- Aprobar los ajustes y cambios sobre las políticas del SIAR.
- Realizar el seguimiento al estado de la cultura de riesgo en la entidad
- Evaluar el análisis del resultado de los reportes mensuales de la gestión de riesgos, entre otros.
- Impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos.

¹⁰ Sistema Administración Riesgo Operativo



- Validar las revisiones de los impactos positivos y negativos, que generan los asuntos sociales y ambientales.
- Supervisar el cumplimiento de la gestión integral del riesgo de cambio climático.
- Rendición de cuentas del Sistema de Administración de riesgo ambiental y social SARAS.

De manera complementaria a la gestión integral de riesgos, el Oficial de Cumplimiento tiene a su cargo la supervisión del riesgo de lavado de activos, rindiendo cuentas directamente a la Presidencia y presentando informes detallados trimestrales a la Junta Directiva.

PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

DJSI 1.4.2.

Nuestro Manual Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) contiene los lineamientos, parámetros, pautas, funciones, obligaciones y procedimientos internos que se deben tener en cuenta para la gestión adecuada e integral de los riesgos de acuerdo con la normatividad vigente.

Allí se establece el compromiso de nuestra entidad de adoptar políticas y procedimientos que nos permitan cumplir con los siguientes lineamientos mínimos:

A Divulgar el SIAR y el Marco de Apetito del Riesgo (MAR) a la Junta Directiva, a la alta gerencia, a quienes desarrollen la función de gestión de riesgos, al comité de riesgos, al revisor fiscal, a la auditoría interna y a las unidades de negocio de la entidad.

B Divulgar las políticas y elementos del SIAR incluyendo los lineamientos de conducta y ética de la entidad a fin de promover la cultura de riesgo y tomar las medidas correctivas y de mejora en caso de incumplimiento.

C Instrumentar las etapas del SIAR y sus elementos.

D Revisar periódicamente la idoneidad y el funcionamiento del SIAR y actualizarlo cuando resulte necesario.

E Definir y aprobar los mercados y actividades que la entidad desarrolla y planea desarrollar o modificar, así como su composición de activos, pasivos y capital.

F Gestionar los riesgos inherentes a los nuevos mercados, procesos y actividades.

G Definir, monitorear y reportar los umbrales y límites del MAR y niveles máximos de exposición, concentración y pérdida tolerada por tipo de riesgo, con un desglose de las posiciones por sector económico, actividad, plazo, tipo de operación, reasegurador, contraparte, vinculados, partes relacionadas, área geográfica y divisa, cuando aplique.

H Contar con criterios para exigir, aceptar y realizar el avalúo de las garantías y contragarantías, cuando aplique. Lo anterior, sin perjuicio de las garantías exigidas por los administradores de los sistemas de negociación de valores, los sistemas de registro de operaciones sobre valores, las bolsas de valores, las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otras materias primas, el sistema de compensación y liquidación de operaciones y las cámaras de riesgo central de contraparte.

I Tomar e implementar las acciones necesarias, incluidas las disciplinarias, ante: (i) cambios inesperados en la exposición de riesgo, (ii) activación del sistema de alertas tempranas y (iii) incumplimiento de los límites internos y regulatorios. De igual forma, implementar los lineamientos de cuándo y a quiénes se escalan y reportan los eventos mencionados anteriormente.

J Implementar las medidas necesarias ante la materialización de los riesgos y la revisión periódica de la efectividad de dichas medidas.

K Diseñar e implementar los planes de contingencia, la gestión y el plan de continuidad del negocio, así como realizar la revisión periódica de la efectividad de dichos planes.

L Administrar el registro de eventos de riesgo operacional.

Si bien el direccionamiento de toda esta gestión está en cabeza de la vicepresidencia de Riesgos, cualquier área dentro del Banco tiene la capacidad de proponer ajustes en las políticas y límites para la gestión de riesgos.

M Contratar seguros y tercerizar en personas naturales y jurídicas el desarrollo de sus procesos, siempre que no implique la delegación de la profesionalidad.

Es importante destacar que, si bien el direccionamiento de toda esta gestión está en cabeza de la vicepresidencia de Riesgos, cualquier área dentro del Banco tiene la capacidad de proponer ajustes en las políticas y límites para la gestión de riesgos. Sin embargo, la evaluación, complementación y presentación de dichas propuestas ante los respectivos comités de riesgo, así como la ratificación final en la Junta Directiva, son responsabilidades asignadas específicamente a las distintas Gerencias de Riesgo.



EVALUACIÓN DEL RIESGO

Anualmente presentamos, dentro de las notas de los estados financieros, los resultados de la administración y gestión de riesgos incluyendo la descripción de cada riesgo, las acciones desarrolladas para su administración, los principales hitos materializados y los planes de acción implementados para su mitigación. Dentro de los riesgos gestionados y expuestos como parte de este reporte se encuentran:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo de estructura de tasa de interés
- Riesgo de liquidez
- Manejo adecuado del capital
- Riesgo operativo
- Riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo
- Riesgo legal

Asimismo, llevamos a cabo una evaluación conjunta con las diversas vicepresidencias acerca de los riesgos inherentes de alto impacto. En este ejercicio las vicepresidencias, a partir de su conocimiento y juicio experto, evalúan la pertinencia de los riesgos inherentes de mayor impacto definidos, sugieren nuevos riesgos o la eliminación de alguno de ellos en caso de que se aplique; a su vez, revisan la calificación inherente y residual de cada riesgo y sugieren cambios en la calificación a partir del desempeño de uno de ellos en el año anterior. Posteriormente, se consolidan los resultados de la revisión de cada vicepresidencia, que son presentados ante el Comité Directivo y aprobados por la Presidencia y la Junta Directiva. Finalmente, estos resultados son formalizados ante la Auditoría Interna.

CULTURA DE RIESGOS

DJSI 1.4.4

Reconocemos que es fundamental fomentar una cultura de riesgos debido a que esta nos proporciona un marco sólido para gestionar y mitigar posibles amenazas que podrían afectar nuestra estabilidad y éxito a largo plazo. Al promover una comprensión profunda de los riesgos inherentes en las operaciones financieras, empoderamos a nuestros equipos para tomar decisiones informadas y estratégicas. La expansión de esta cultura no solo fortalece la capacidad de anticipar y abordar los riesgos, sino que también promueve la transparencia, la responsabilidad y la adaptabilidad, aspectos cruciales en un entorno financiero cada vez más dinámico y cambiante.

Por esto, durante el 2023 y liderados por las distintas gerencias de riesgo, llevamos a cabo diferentes iniciativas de formación y sensibilización con el fin de expandir la cultura de riesgos en nuestra organización. Estas actividades incluyeron:

- Divulgación anual de cursos normativos (Curso SARO, Seguridad de la información, SARLAFT, ABAC).
- Inducción mensual a gerentes nuevos de las Bancas de Empresas y Personas en riesgo de crédito.
- Capacitaciones a los funcionarios de la Gerencia de Riesgo de Crédito en SPSS Modeler¹¹, Excel, Python, Cambio Climático y Power BI.
- Capacitaciones a los funcionarios de Riesgo de Balance y Tesorería en Python y Power BI.

¹¹ IBM SPSS Modeler es una aplicación de software de análisis de texto y minería de datos de IBM. Se utiliza para construir modelos predictivos y realizar otras tareas analíticas.

- Capacitaciones para el equipo comercial de la Banca Empresas y a Crédito Banca Empresas en la política, procesos y manejo de las herramientas de SARAS.
- Capacitación a terceros en Riesgo Operacional.
- Simulacros de crisis del Plan de Continuidad del Negocio (PCN).
- Capacitación a los dueños de procesos y nuevos funcionarios para la prevención de la materialización de riesgo.
- Formaciones permanentes a nuestros colaboradores en la Prevención del fraude.
- Capacitación a los miembros de la Junta Directiva de Banco de Occidente Panamá en materia de riesgos de mercado y liquidez.
- Divulgación periódica de buenas prácticas en el mercado de capitales. En estos foros se hace énfasis en:
 - Análisis de casos puntuales (anonimizados) derivados del ejercicio de monitoreo de medios verificables.
 - Divulgación de normatividad reciente o atención de inquietudes puntuales por parte del AMV.
 - Divulgación de cambios o actualizaciones en metodologías para la evaluación a precios de mercado de los diferentes productos de Tesorería (Renta Fija, Forward y Spot COP-USD).
 - Estadísticas de casos.
- Iniciativas de sensibilización en diversos temas relacionados con la gestión del riesgo dirigidas a todos nuestros colaboradores que incluyen el desarrollo de videos, infografías, series, entre otros, en los que se incluyen cuestionarios para

la valoración del conocimiento y actividades interactivas.

La implementación de las estrategias de capacitación descritas anteriormente, en especial en lo que respecta a los cursos normativos, se respalda con indicadores destinados a evaluar la amplitud del desarrollo de dichos cursos. Al concluir el plazo establecido cada Gerencia de Riesgo presenta ante los comités correspondientes un informe detallado sobre el cierre y la cobertura alcanzada en cada curso.

Además de lo anterior, con el objetivo de impulsar la mejora continua en nuestras prácticas de gestión de riesgos, llevamos a cabo diversas iniciativas de retroalimentación que involucraron la participación de colaboradores de diferentes procesos:

- Cada Gerencia de Riesgo, mediante un proceso de retroalimentación constante y a través de reuniones periódicas, evalúa mejores prácticas para la administración de cada riesgo y define acciones orientadas a fortalecer la cultura de riesgo en el Banco. Los resultados son presentados en cada comité que preside.
- Los responsables de cada proceso asumen la responsabilidad de implementar medidas junto con sus colaboradores cada vez que se produce un error en los procesos, con el fin de garantizar una gestión de riesgos efectiva.
- La Gerencia de Riesgo Operacional lleva a cabo sesiones anuales de capacitación sobre el Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO) y el PCN dirigidas a los terceros que prestan servicios a nuestra entidad. Además, de manera mensual, se imparten capacitaciones a los nuevos integrantes del equipo comercial. En casos específicos, estas sesiones se ofrecen a gestores de riesgo o a áreas con necesidades particulares.

- La Gerencia de Riesgo de Balance y Tesorería – Compliance realiza revisiones detalladas de los hallazgos cada dos meses en colaboración con la Gerencia de Tesorería. Durante estas sesiones se analiza minuciosamente la recurrencia de cada caso, considerando factores como el tipo de incidente, el *trader* involucrado y se establecen planes de acción correspondientes con el objetivo de mitigar la posibilidad de repeticiones futuras.

INCORPORACIÓN DE CRITERIOS DE RIESGO EN EL DESARROLLO O APROBACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS:

El requisito normativo de la Superintendencia financiera de Colombia establece que la identificación de riesgos debe tener lugar de manera previa **(i)** al lanzamiento o uso de cualquier producto, al uso de nuevas prácticas comerciales, incluyendo nuevos canales de prestación de servicios y el uso de nuevas tecnologías o tecnologías en desarrollo para productos nuevos o existentes; **(ii)** la modificación de las características del producto; **(iii)** la incursión en un nuevo mercado; **(iv)** la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, y **(v)** al lanzamiento o modificación de los canales de distribución. En cumplimiento a lo anterior llevamos a cabo las siguientes iniciativas:

- El riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas (LA-FT-FPADM) se integra en todos nuestros proyectos o procesos nuevos mediante el desarrollo el análisis de riesgos que permite su identificación y el establecimiento de controles específicos.
- Todos los proyectos o procesos nuevos en el banco son sometidos a un análisis de riesgo exhaustivo desde la Gerencia de Riesgo

Con el objetivo de impulsar la mejora continua en nuestras prácticas de gestión de riesgos, llevamos a cabo diversas iniciativas de retroalimentación que involucraron la participación de colaboradores



Operacional. Durante este proceso se definen los controles necesarios y se identifican y comunican los riesgos a los que el proyecto, producto o servicio podría estar expuesto.

- Por otro lado, la Gerencia de Riesgo de Balance y Tesorería desempeña un papel activo en el desarrollo de nuevos productos y servicios vinculados a la Tesorería. Esta participación implica validar metodologías de valoración, realizar cálculos de exposición crediticia cuando sea aplicable y evaluar el impacto en métricas relacionadas con el riesgo de mercado, liquidez y tasas de interés del libro bancario, entre otros aspectos.
- La Gerencia de Riesgo de Crédito para Banca Personas desempeña un papel crucial en diversos procesos del banco, especialmente en el otorgamiento de créditos. Un aspecto significativo de su contribución se refiere a la implementación del nuevo modelo de *Scoring* interno, diseñado para segmentar de manera más efectiva a los clientes potenciales y prevenir posibles deterioros de la cartera en el futuro. Además, se ha considerado la situación de clientes extranjeros que carecen de información en las centrales financieras nacionales, implementando una política de otorgamiento diferenciada para abordar sus necesidades de manera específica.



RIESGOS EMERGENTES

DJSI 1.4.3

Los riesgos emergentes son una amenaza potencial que surge inesperadamente y puede tener un impacto significativo en nuestras operaciones y resultados. Reconocer y abordar los riesgos emergentes es fundamental para mantener la estabilidad y el crecimiento del negocio; en particular, en el contexto del sector financiero, los riesgos emergentes como el cambio climático y las tensiones geopolíticas vividas en Colombia y a nivel mundial pueden tener repercusiones importantes en la economía regional, así como la de nuestros clientes. Es crucial estar atentos a estos riesgos y desarrollar estrategias sólidas para mitigar su impacto garantizando así la continuidad de nuestras operaciones y la protección de los intereses de nuestros clientes

A partir de los análisis que llevamos a cabo, identificamos los dos riesgos emergentes más significativos para nuestro futuro:

RIESGO EMERGENTE	CATEGORÍA	IMPACTO POTENCIAL
Cambio climático	Ambiental	Impacto en la economía del país
		Impacto ambiental y social como consecuencia de los efectos del cambio climático, lo que implicaría un riesgo reputacional para nuestra entidad.
Tensiones geopolíticas (incertidumbre y presiones económicas)	Geopolítico	Afectación en multas a los clientes por incumplimientos relacionados con la gestión del cambio climático lo que reduciría su capacidad del pago de sus obligaciones financieras
		Afectación económica del país y por ende de nuestros clientes lo que afectaría su disponibilidad para el pago de sus créditos

GESTIÓN DE RIESGOS ASG

FN-CB-410a.2.

En el ámbito global existe un creciente reconocimiento de la necesidad de incorporar factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones financieras. **Las consideraciones ambientales incluyen riesgos relacionados con el cambio climático, la gestión sostenible de recursos naturales y la huella ambiental. Los factores sociales abarcan cuestiones como derechos humanos, condiciones laborales y equidad social.** Por ello hemos establecido lineamientos y desarrollado prácticas que apuntan a que las operaciones directas de crédito generen un impacto positivo sobre el ambiente y la sociedad.

Además, el Banco es consciente del rol como movilizador de recursos al sector real para la realización de actividades económicas que aporten a los objetivos del país, incluyendo aquellos de carácter social y ambiental. Así mismo, reconocemos que la gestión que los clientes de crédito realicen sobre los aspectos ambientales y sociales puede tener consecuencias negativas para el Banco, principalmente financieras, legales y reputacionales, y que, por tanto, constituyen una potencial fuente de riesgos que debe ser correctamente administrada.

En coherencia con lo anterior, tenemos el compromiso de administrar los riesgos ambientales y sociales relacionados con nuestra actividad crediticia, lo cual permitirá no solo minimizar su probabilidad de ocurrencia sino también orientar flujos financieros hacia actividades económicas que gestionen apropiadamente su impacto sobre la sociedad y el ambiente.

Alineados con esta realidad, durante el 2023 culminamos las tres etapas que constituyeron la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que

Las consideraciones ambientales incluyen riesgos relacionados con el cambio climático, la gestión sostenible de recursos naturales y la huella ambiental. Los factores sociales abarcan cuestiones como derechos humanos, condiciones laborales y equidad social.

consiste en una metodología diseñada para abordar cuestiones ambientales y sociales e integrar temas de sostenibilidad a nuestras operaciones crediticias. El sistema define un conjunto de políticas, directrices, herramientas, procedimientos y sistemas que facilitan la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales generados durante el desarrollo de un proyecto o actividad económica financiable. A continuación, la descripción de las fases:

FASE 1

DIAGNÓSTICO



Identificación de la composición de nuestra cartera comercial por sectores, tamaños de empresas y regiones del

país en cuanto a su nivel de riesgos ambientales y sociales.

FASE 2

DISEÑO DE ELEMENTOS DE GESTIÓN



Diseño de políticas, procedimientos y herramientas necesarias para el SARAS.

FASE 3

PILOTO Y AJUSTES FINALES



Desarrollo de una evaluación piloto con las herramientas diseñadas, ajustes de herramientas y procedimientos y política para su aprobación final.

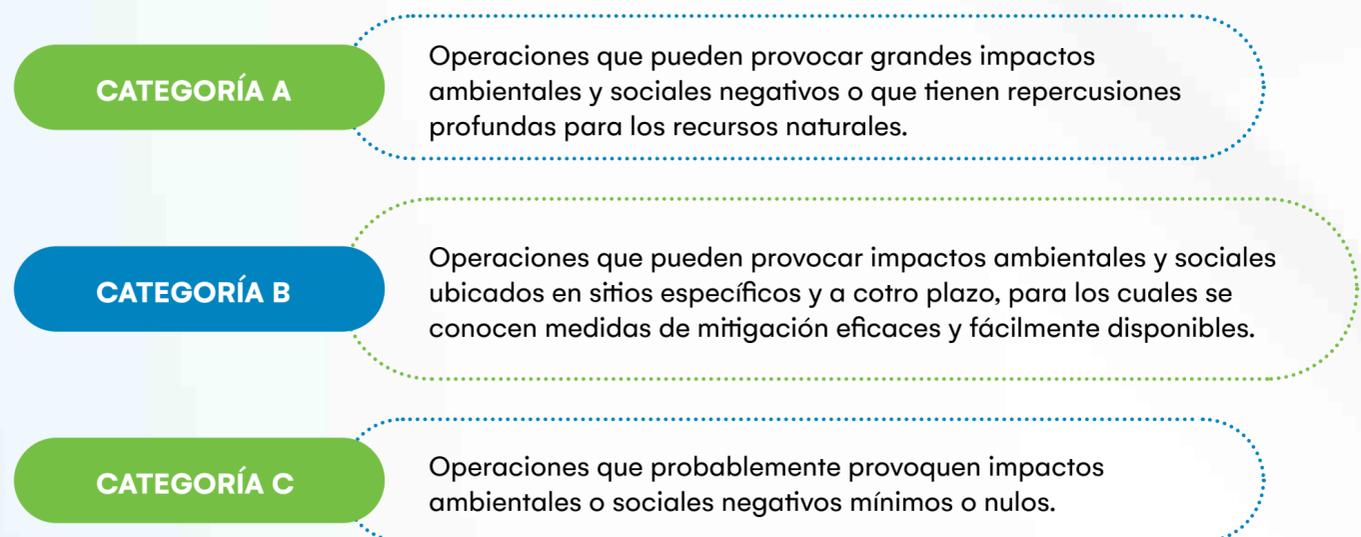
En el Banco de Occidente contamos con una Política de administración de riesgos ambientales y sociales, desde 2023. En dicha política hemos manifestado el a administrar los riesgos ambientales y sociales relacionados con nuestra actividad crediticia, lo cual permitirá no solo minimizar la probabilidad de ocurrencia sino también orientar flujos financieros hacia actividades económicas que gestionen apropiadamente el impacto sobre la sociedad y el ambiente. La Política establece principios, directrices y estándares de referencia para la adecuada gestión de los riesgos A&S, toda esta metodología fue revisada y aprobada por la VP de Riesgos y Cobranza.

El SARAS se encuentra alineado a nuestro proceso de crédito comercial y se orienta por las siguientes directrices:

En el Banco de Occidente no financiamos las actividades de alto impacto ambiental y social contenidas en la sección de actividades prohibidas de nuestra lista de exclusión. Otras actividades de alto impacto ambiental y social no prohibidas por la legislación colombiana podrían financiarse solo en el caso de que la suma de su saldo no represente más del 5% del total de nuestra cartera.

Para la implementación de los criterios de SARAS realizaremos desde el próximo año (de manera escalonada por etapas) un proceso de evaluación del riesgo ambiental y social de la totalidad de nuestros clientes comerciales, en paralelo al proceso de análisis del crédito que consistirá en:

- 1 Verificación del tipo de actividad comercial mediante la contrastación con las 24 actividades prohibidas que figuran en la lista de exclusión.
- 2 Aplicación del cuestionario de Categorización que contempla elementos de la legislación colombiana, la actividad económica de los clientes y las características del territorio donde estos desarrollan su actividad. Este proceso está a cargo de nuestros gerentes de relación y a partir de allí se establecen las siguientes categorías de riesgo ambiental y social:



- 3 Posteriormente, se realizará una evaluación del riesgo ambiental y social de los clientes comerciales de acuerdo con la categoría de riesgo asignada previamente, esta es responsabilidad de nuestra analista de criterios ambientales y sociales. Dicha evaluación considera los impactos ambientales y sociales potenciales del cliente, así como su capacidad para gestionarlos, y se apoya en herramientas específicas aplicadas por personal idóneo según el nivel de riesgo del cliente. Como resultado del proceso de evaluación, se identifican puntos críticos que pueden originar riesgos para nosotros,

así como las posibles medidas con el fin de reducir tales riesgos.

- 4 Los principales resultados de la evaluación del riesgo ambiental y social de los clientes, así como los puntos críticos identificados en ese proceso, son considerados por los estamentos de crédito encargados de evaluar la solicitud. Adicionalmente, en los casos en que haya lugar, los estamentos de crédito discuten y aprueban las medidas de mitigación exigibles a los clientes para reducir la exposición del Banco al riesgo ambiental y social.

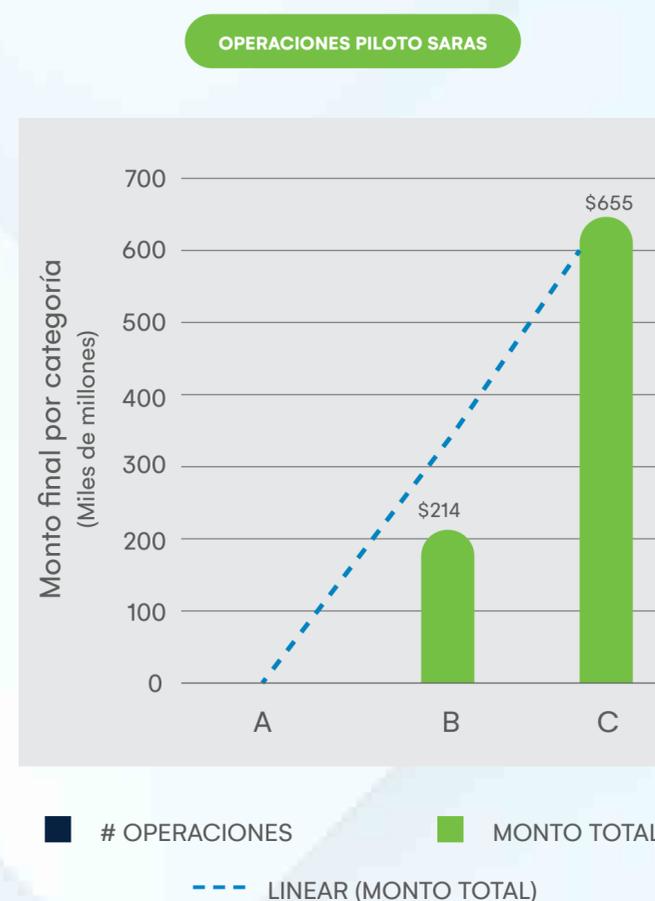
Una vez se aprueba el crédito, se tiene establecido que los contratos de crédito incluirán cláusulas ambientales y sociales de carácter ante la ocurrencia de impactos ambientales y sociales graves con el propósito de exigir a los clientes el cumplimiento de las medidas de mitigación del riesgo aprobadas por los estamentos de crédito.

Los clientes categorizados en un mayor riesgo ambiental y social serán objeto de un mayor seguimiento por nuestra parte con el fin de monitorear que están ejecutando las acciones pertinentes para reducir sus riesgos AS dentro de los límites aceptables

Los clientes categorizados en un mayor riesgo ambiental y social serán objeto de un mayor seguimiento por nuestra parte con el fin de monitorear que están ejecutando las acciones pertinentes para reducir sus riesgos AS dentro de los límites aceptables; la periodicidad y profundidad del seguimiento ambiental y social será proporcional al nivel de riesgo del proyecto y se apoyará en herramientas específicas y el personal adecuado para cada caso.

Con el fin de evaluar los aspectos ambientales y sociales de las operaciones de crédito del Banco, se dio inicio al piloto del Sistema Administrativo de Riesgos Ambientales y Sociales en el mes de agosto del año 2023, en el cual se evaluaron 183 operaciones de crédito hasta el 31 de diciembre de 2023. Operaciones evaluadas de nuestros clientes de segmentos Corporativo y Empresarial por un total de \$868.468 MM. Como resultado, se obtuvo:

CATEGORÍA A
0 operaciones- \$0
CATEGORÍA B
7 operaciones- \$213.524 MM
CATEGORÍA C
162 operaciones- \$654.944 MM



Para el SARAS, se define una administración y supervisión de las actividades que garantizan el buen funcionamiento del sistema:

GERENCIA DE RIESGO DE CRÉDITO / GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

- Elaborar, actualizar y someter a probación de la Alta Dirección la política de administración de riesgos ambientales y sociales.
- Desarrollar los procedimientos, herramientas y metodologías para identificar, categorizar, evaluar y monitorear los clientes que ingresen al SARAS.
- Apoyar y asistir a las demás áreas de Banco de Occidente en la aplicación de la metodología de gestión del riesgo social y ambiental.
- Informar periódicamente a la Junta Directiva acerca de la gestión de riesgos ambientales y sociales en el Banco.
- Promover el conocimiento de la política de administración de riesgos ambientales y sociales entre las áreas sujetas a la misma.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Política al interior del Banco, así como adoptar las medidas correspondientes cuando no se esté aplicando correctamente.

RIESGO DE CRÉDITO

NATURALEZA DEL RIESGO

La cartera de créditos de Banco de Occidente creció un 9,98 por ciento en cartera Comercial, un 11,09 por ciento en cartera de Consumo y un 4,9 por ciento en la cartera de Vivienda.

A corte diciembre 2023, la cartera total Banco suma \$46,21B y se encuentra distribuida un 67,70 por ciento en Cartera Comercial, un 26,70 por ciento en cartera Consumo y 5,60 por ciento en Cartera Vivienda.

En general, en el Banco atendemos clientes de todas las actividades económicas, las cuales se agrupan en 18 sectores económicos, donde los más representativos son: Industria manufacturera con una participación del 15,93 por ciento (\$4.896.846 MM) del total de la cartera, seguido de Actividades Financieras y de seguros con un 12,97 por ciento (\$3.985.612 MM), Comercio al por mayor con un 10,20 por ciento (\$3.135.025 MM), Comercio al por menor con un 8,53 por ciento (\$2.622.210 MM) y Construcción y Obras Civiles con un 7,46 por ciento (\$2.292.381 MM). Las otras 13 actividades económicas representan el 44,91 por ciento restante.

En la cartera de consumo, el producto con mayor participación es libranza con el 37,69 por ciento (\$4.544.279 MM) seguido por Libre Inversión con un 29,34 por ciento, Vehículo con el 19,02 por ciento, Tarjeta de Crédito con el 13,56 por ciento y Crédito Rotativo con el 0,38 por ciento.

La cartera vencida en Comercial se mantuvo estable con relación a 2022 (3,3 por ciento en 2023 y 2,7 por ciento a 2022) al igual que la cartera Vivienda, la cual cerró en 5,72 por ciento en 2023, similar al valor de cierre de 2022. En cartera de consumo, la cartera vencida creció un 62 por ciento, principalmente en los productos Libre

Inversión y Tarjeta de Crédito, comportamiento explicado en la menor capacidad de pago de los clientes por la coyuntura económica, alta inflación, altas tasas de interés y desaceleración económica, entre otros.

Con relación a las filiales del exterior, a corte de diciembre de 2023 la cartera de Banco de Occidente Panamá suma US551.561.476, concentrado en un 99,97 por ciento en cartera comercial, su cartera vencida cerró en un 0,23 por ciento, mientras que la cartera en riesgo está en 1,73 por ciento y la cobertura de provisiones cerró en 0,91 por ciento lo que muestra estabilidad de los indicadores de cartera al finalizar 2023.

Por su parte, Occidental Bank Barbados cerró diciembre de 2023 con una cartera de US139.468.776 concentrado en 100 por ciento de cartera comercial, la cartera vencida está en niveles de 1,16 por ciento, la cartera en riesgo 1,28 por ciento y la cobertura de provisiones 1,07 por ciento. En general, se observa un buen comportamiento de los indicadores de cartera pese a terminar un año con una difícil coyuntura económica internacional.

EVALUACIÓN Y MEDICIÓN

En el otorgamiento de crédito se cuenta con diferentes modelos para la evaluación del riesgo con modelos de *scoring* interno para la evaluación de la cartera de consumo. En la evaluación inicial de las operaciones aplicamos modelos que asignan un puntaje al cliente a partir de variables del Buró y algunas de comportamiento con el sector, y permiten establecer si el solicitante es sujeto de crédito de acuerdo con políticas del Banco sobre el puntaje mínimo requerido. También tenemos modelos de seguimiento que usan principalmente variables de comportamiento de pago del cliente y uso de productos que permiten calificar los clientes y establecer la probabilidad de incumplimiento en el próximo año.

Para la cartera comercial contamos con modelos de *rating*, cuyas variables son primordialmente indicadores financieros. Con estas variables obtenemos los modelos de entrada y para los modelos de seguimiento adicionamos variables de comportamiento de pago. Así las cosas, contamos con modelos de entrada y seguimiento para los segmentos de Industria, Comercio, Servicios, Constructoras, Entes Territoriales y Entidades Financieras.

Entre otros usos, estos modelos se utilizan en el proceso de otorgamiento de crédito para la clasificación de los clientes, en la determinación del monto a prestar, en la estructuración de programas comerciales de colocación, en el seguimiento, para la calificación de la cartera y la estimación de provisiones, así como en el monitoreo a la composición de la cartera por riesgo.

Trimestralmente se monitorean los límites de exposición por sector económico en la cartera comercial, donde para el corte diciembre 2023, el 89 por ciento de los sectores se encuentran dentro del apetito establecido. De la misma manera, para la cartera *retail*, monitoreamos mensualmente las

cosechas a partir de la nueva salida de producción de los distintos productos con el modelo *scoring* interno, con el objetivo de mitigar el deterioro en el portafolio.

**GESTIÓN, MONITOREO Y MITIGACIÓN**

En el otorgamiento de crédito se cuenta con diferentes modelos para la evaluación del riesgo con modelos de *scoring* interno para la evaluación de la cartera de consumo. En la evaluación inicial de las operaciones aplicamos modelos que asignan un puntaje al cliente a partir de variables del Buró y algunas de comportamiento con el sector, y permiten establecer si el solicitante es sujeto de crédito de acuerdo con políticas del Banco sobre el puntaje mínimo requerido. También tenemos modelos de seguimiento que usan principalmente variables de comportamiento de pago del cliente y uso de productos que permiten calificar los clientes y establecer la probabilidad de incumplimiento en el próximo año.

Para la cartera comercial contamos con modelos de *rating*, cuyas variables son primordialmente indicadores financieros. Con estas variables obtenemos los modelos de entrada y para los modelos de seguimiento adicionamos variables de comportamiento de pago. Así las cosas, contamos con modelos de entrada y seguimiento para los segmentos de Industria, Comercio, Servicios, Constructoras, Entes Territoriales y Entidades Financieras.

Entre otros usos, estos modelos se utilizan en el proceso de otorgamiento de crédito para la clasificación de los clientes, en la determinación del monto a prestar, en la estructuración de programas comerciales de colocación, en el seguimiento, para la calificación de la cartera y la estimación de provisiones, así como en el monitoreo a la composición de la cartera por riesgo.

Trimestralmente se monitorean los límites de exposición por sector económico en la cartera comercial, donde para el corte diciembre 2023, el 89 por ciento de los sectores se encuentran dentro del apetito establecido. De la misma manera, para la cartera *retail*, monitoreamos mensualmente las

monitoreamos permanente el comportamiento y la evolución del riesgo de crédito a través de informes y reportes que se presentan mensualmente al Comité de Riesgos Financieros y trimestralmente al comité SIAR (Junta Directiva).

Como parte del seguimiento, en 2023 realizamos el análisis del impacto del riesgo cambiario sobre los clientes del Banco de Occidente para la cartera comercial, con las siguientes conclusiones:

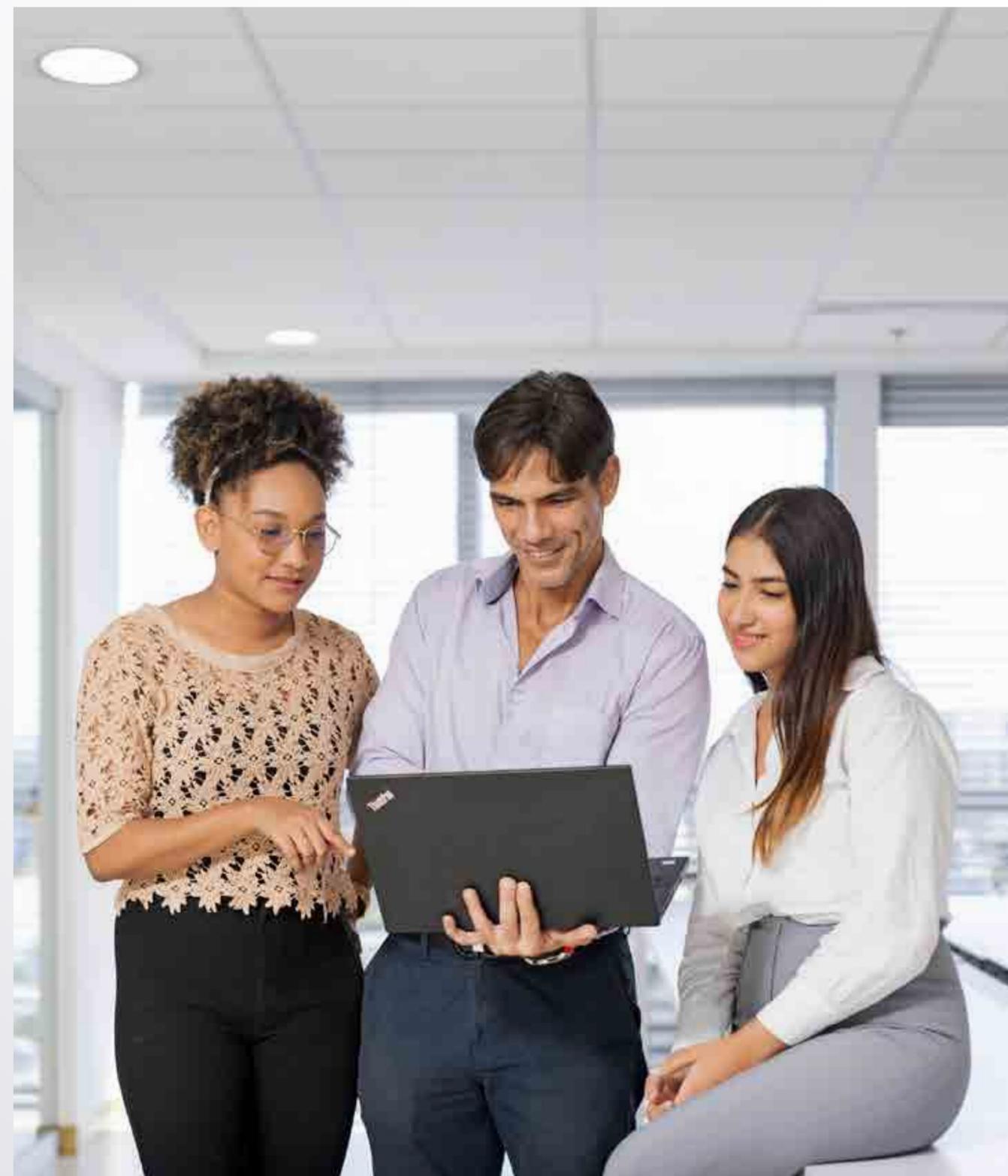
- Aunque se presenta una ligera desmejora en la calidad de la cartera, esta sigue siendo sana y los principales clientes que ingresan a la cartera vencida no tienen origen en su exposición al riesgo cambiario.
- El portafolio de cartera en moneda extranjera del banco disminuye un poco su saldo y mantiene bajos los niveles de cartera vencida y por riesgo.

Sumado a ello, el 2023 estuvo marcado por diferentes sucesos que impactaron la dinámica internacional, lo que implica un mayor compromiso sobre el monitoreo de la cartera, el comportamiento de los clientes y las acciones sobre los posibles riesgos que estos eventos puedan tener sobre el Banco de Occidente. Por ello, se han realizado análisis sobre el conflicto entre Rusia y Ucrania, y el conflicto Palestino Israelí, donde se identifica qué sectores económicos se pueden ver afectados, la exposición que se tienen en estos sectores, el número de clientes en esos sectores y cómo podría verse afectada la dinámica de la cartera ante una posible materialización de los riesgos que puedan surgir de estos conflictos. Los resultados de dichos análisis han llevado a concluir que la exposición en clientes y sectores con posibles impactos es baja.

Con el fin de mitigar el crecimiento de la cartera vencida, durante el año hicimos varios ajustes en parámetros y políticas de riesgo, incrementamos los puntos de corte de los modelos de *scoring* para perfiles de mayor riesgo (bajos ingresos en las regionales Norte y Santanderes de perfil asalariado y para todos los segmentos de perfil independiente), limitamos la venta cruzada de Tarjeta de Crédito y Libre Inversión, así como de Tarjeta de Crédito y Libranza e implementamos topes para el otorgamiento de crédito en Consumo y Vivienda, entre otros. A partir de marzo de 2023 implementamos un nuevo modelo de score y ajustamos los puntos de corte con base en criterios de riesgo y rentabilidad. Con este nuevo score esperamos mejorar el comportamiento del portafolio durante 2024.

En paralelo, implementamos un nuevo motor de decisión, proyecto que inició en 2022 con el producto Libranza y terminó a finales de 2023 con el producto Vehículos, y que permite la administración más oportuna y eficiente de las políticas de otorgamiento por parte del equipo de Riesgo de Crédito (sin dependencia del área de Tecnología), así como la administración de las campañas de colocación y el adecuado monitoreo del desempeño del portafolio.

Conviene mencionar que en 2023 llevamos a cabo las tres fases (diagnóstico, diseño e implementación) del Proyecto de Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales — SARAS, con el acompañamiento del consultor Natural Intelligence — NINT. Se capacitaron en el sistema, herramientas y procedimientos a las áreas de Crédito y Comerciales de la Banca Empresas, con el fin de implementar en la totalidad del banco el SARAS en tres etapas (enero, abril y julio de 2024).



GESTIÓN DEL RIESGO PAÍS

Para 2023 implementamos un modelo de ajuste de deterioro de provisiones sobre inversiones de capital en el exterior. Actualmente en el Banco de Occidente concebimos tales inversiones como el valor del patrimonio declarado en estados financieros de Banco de Occidente (Panamá) S.A. y Occidental Bank Barbados Ltd.; estas inversiones están representadas en créditos otorgados por las filiales del exterior en distintos países, mayoritariamente ubicados en centro y sur América, además del portafolio de inversiones de corto y largo plazo.

El ejercicio de evaluación por medio de un estudio riesgo país que contiene indicadores económicos, sociales, políticos y de mercado otorgó una calificación a Panamá y Barbados, y considerando que la inversión de Banco de Occidente en las filiales del exterior está representada en cartera e inversiones por fuera de Panamá y Barbados, esta calificación podría mejorar teniendo en cuenta el promedio ponderado de las calificaciones de los países en donde se encuentra la exposición.

Como conclusión, se obtuvo que Panamá queda clasificado como B en la categoría de riesgo país SIAR, explicado por su calificación original riesgo país, en este caso no se hace uso del análisis complementario y no requiere un ajuste por deterioro; en relación con Barbados, en virtud del promedio ponderado de las calificaciones de los países en donde se encuentra la exposición, mejora su calificación hasta B, siendo esta su máxima clasificación. Para esta evaluación, que se realiza anualmente en paralelo a la actualización del estudio riesgo país, con un seguimiento y monitoreo semestral, se concluye que la clasificación final, tanto de Panamá como de Barbados, no exige de momento un ajuste por deterioro de las inversiones.

RIESGO OPERATIVO

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXXI de la Circular Básica Contable y Financiera en sus partes II y III en lo que corresponde a Gestión del Riesgo Operacional, el Banco gestiona sus riesgos operacionales y de continuidad del negocio mediante la identificación, medición, control y monitoreo. En este orden de ideas, permanentemente trabajamos en la actualización de los riesgos y controles en los procesos, el monitoreo sobre el perfil de riesgo y el seguimiento al registro de eventos de riesgo operacional, lo cual permite la implementación de acciones correctivas orientadas a mitigar la materialización de eventos, disminuir los niveles de exposición a los riesgos operacionales y el resultado de la exposición al riesgo operacional que hace parte de la relación de solvencia.

Por lo anterior, al corte del 31 de diciembre de 2023 y fruto de esta actualización, el Banco tuvo los siguientes resultados en términos de riesgos, fallas y controles:

	31 DE DICIEMBRE DE 2023
PROCESOS	183
RIESGOS	645
FALLAS	1.137
CONTROLES	2.141

Con respecto al perfil de riesgo operacional, al 31 de diciembre de 2023, la calificación residual se considera baja debido a que el 74 por ciento de los riesgos de un total de 645 se encuentran en el cuadrante bajo. Para generar el perfil de riesgo tuvimos en cuenta la calificación de riesgos, los controles, movimientos de cargos (gestores de riesgo), actualización de aplicativos y procedimientos, así como las modificaciones a los procesos documentados por la Gerencia de Procesos.

Con respecto a las pérdidas netas registradas por eventos de riesgo operacional para el año 2023, estas fueron de \$13.804MM desglosado de la siguiente manera: pérdida bruta por eventos de riesgo operacional \$23.567MM y recuperaciones por \$9.763MM.

De acuerdo con la clasificación de riesgos de Basilea, los eventos se originaron en: fraude externo 110 por ciento, \$15.221MM, fallas tecnológicas 8 por ciento, \$1.031MM, otros 6 por ciento, \$857MM, a su vez por concepto de daños a los activos físicos se recibieron recuperaciones por \$3.305MM, lo cual en términos porcentuales del total pesa el -24 por ciento.

En el fraude externo, los eventos más relevantes fueron: un evento por \$11.595MM en donde hubo suplantación de clientes en otorgamiento de créditos, por fraudes con tarjetas crédito y débito por \$1.135MM y \$62MM respectivamente, bajo las modalidades de compras no presenciales, suplantación, falsificación o copiado de banda magnética, sustitución, tarjeta extraviada, uso indebido, menor valor y tarjeta robada y 21 eventos de fraude bajo la modalidad de suplantación de persona que afectó varios productos por \$1.573MM.

En fallas tecnológicas, los eventos más relevantes correspondieron a:

- \$305MM por abono errado a beneficiarios del programa de ingreso solidario — PIS.
- \$223MM por extemporaneidad en la presentación del informe a la Secretaría de Hacienda Distrital que contiene la información de los recaudos correspondiente al periodo 2020.
- \$275MM correspondiente a dos eventos por fallas en el aplicativo core del negocio (Flexcube) que generó duplicidad de transacciones y no cobro a clientes de menores valores no pagados.

En relaciones laborales se presentó un evento por \$586MM por pérdida de la documentación del soporte del pago de pensiones realizados entre 1994 al 2006.

No obstante, se recibieron recuperaciones por los hechos de vandalismo de abril de 2021 relacionados con el paro nacional por valor de \$3.305MM.

Por otra parte, en el mes de septiembre de 2023 recibimos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia la no objeción para que el Banco use las bases de datos de cinco años para determinar el componente de pérdida en el cálculo del valor de la exposición a los riesgos operacionales a nivel consolidado, y obtener de esta manera un beneficio en la solvencia del Banco de 32pbs.

En cuanto a los reportes a la alta gerencia, en forma mensual y trimestral, informamos al Comité SARO y al Comité Integral de Riesgos de Junta Directiva respectivamente, sobre los aspectos más importantes de lo ocurrido en materia de riesgo operacional, informe que incluye el seguimiento a la implementación de las acciones correctivas tendientes a mitigar los riesgos calificados en zonas extremas y altas, la evolución de las pérdidas por riesgo operacional y los planes de acción con base en los eventos materializados, entre otros. De la misma manera, reportamos los cambios en el perfil de riesgo a partir de la identificación de nuevos riesgos y controles en procesos actuales y nuevos.

Adicionalmente, desarrollamos un plan de capacitación anual cuya finalidad fue afianzar la cultura y asegurar el entendimiento en la adecuada gestión de riesgos, para fortalecer el sistema de control interno.

Finalmente, realizamos un monitoreo constante a la transmisión de los reportes regulatorios que realiza cada área del Banco, para dar cumplimiento a la normatividad establecida.

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

De acuerdo con la definición de la Superintendencia Financiera de Colombia y como parte de la administración de Riesgo Operacional, el Plan de Continuidad del Negocio hace referencia al conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación en caso de interrupción.

Durante el año 2023 continuamos el trabajo de actualización permanente del modelo de continuidad (actualización de estrategias, pruebas de procesos, análisis de impacto al negocio (BIA) y árbol de llamadas), así como el monitoreo al cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio para su respectiva actualización.

Por otro parte, con el objetivo de fortalecer el sistema de gestión de continuidad del negocio, desarrollamos un simulacro de comunicación en crisis, con la participación de la alta gerencia. Dicho simulacro tuvo como objetivo ratificar roles y responsabilidades, proceso de toma de decisiones y gestión comunicacional ante un evento de crisis.

A nivel tecnológico, a lo largo del año 2023, ejecutamos actividades sobre la infraestructura que soporta las aplicaciones críticas del banco y logramos operar algunas aplicaciones en el Centro de Cómputo Alterno, garantizando que, ante alguna falla de servicio en el centro de cómputo principal, se diera continuidad a la operación bancaria.

Finalmente, y para dar cumplimiento a la Circular Externa 042 del 2012 de la Superintendencia Financiera, efectuamos seguimiento sobre los planes de continuidad de terceros que brindan servicios críticos al Banco, esquema que se ha fortalecido con el apoyo de Asobancaria.

PRUEBAS DE RESISTENCIA

FN-CB-550a.2

Para el caso de las pruebas de resistencia 2023 fueron definidos tres escenarios: el escenario base, que corresponde a un contexto en el que la economía y el sistema financiero no sufren choques inesperados; un escenario adverso, que constituye un contexto hipotético en el que la economía y el sistema financiero se ven afectados por choques inesperados que son los suficientemente severos como para producir incumplimientos en los requerimientos mínimos regulatorios de solvencia y liquidez, y un escenario adverso con mitigantes, que conserva los supuestos macroeconómicos del escenario adverso, pero incluye las acciones mitigantes llevadas a cabo por el Banco para incrementar sus niveles de solvencia y liquidez por encima de los límites regulatorios. Cabe resaltar que el escenario adverso es totalmente hipotético

Con el objetivo de fortalecer el sistema de gestión de continuidad del negocio, desarrollamos un simulacro de comunicación en crisis, con la participación de la alta gerencia.



en su construcción para modelar el incumplimiento de los mínimos regulatorios de solvencia y el Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN), conforme a lo reglamentado en la Circular Externa 026 de 2023 y no es previsible que ocurra en el mediano y largo plazo.

Para este ejercicio de EPR realizado por el Banco se parte de información de cifras de balance con cierre a diciembre del año 2022 y se define como la base para las proyecciones de los tres ejercicios siguientes: 2023, 2024 y 2025. De igual forma, se definieron 32 variables a nivel macroeconómico para cada uno de los escenarios referidos. La síntesis de la implementación del EPR para 2023 se refleja en los resultados obtenidos en la Relación de Solvencia y CFEN.

En cuanto a la Relación de Solvencia, en el escenario base cumplimos en todos los años de la proyección con los requisitos mínimos de relación de Solvencia Básica, Relación de Solvencia Básica Adicional y Relación de Solvencia Total, teniendo en cuenta el plan de implementación del colchón de conservación definido en el Decreto 1477 de 2018. En el caso del escenario adverso, trabajamos con un escenario hipotético que permitiera llegar al incumplimiento regulatorio de la Relación de Solvencia Total para el año 2025. Al cierre del año 2025, la Relación de Solvencia Total se ubicó por debajo de los niveles regulatorios, situación que se normalizó en el escenario con mitigantes y en la que quedó nuevamente por encima de los límites mencionados. En cuanto al CFEN, en el escenario base, el comportamiento alcista del Fondo Estable Disponible (FED) se compensa con el incremento en el Fondo Estable Requerido (FER) lo que lleva a una estabilidad del indicador y su cumplimiento regulatorio en el horizonte de proyección. En el caso del escenario adverso, se presenta un incumplimiento del indicador a mediados de 2025 explicado principalmente, por el comportamiento bajista del Fondo Estable Disponible (FED), esta situación se revierte en el escenario adverso con mitigantes, a partir de la recomposición de fondeo del Banco.

El EPR constituye una poderosa herramienta para la planeación y seguimiento de la situación financiera del Banco, que permite coordinar esfuerzos y adelantar las gestiones que dirijan a la organización responsablemente hacia los objetivos planteados, así como ofrecer a la sociedad una entidad sólida en la que puedan confiar para acompañar su evolución financiera. La robustez y estabilidad financiera es fundamental para que el Banco opere de manera eficiente y sostenible.

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez está relacionado con la imposibilidad de cada una de las entidades del Grupo para cumplir con las obligaciones adquiridas con los clientes y contrapartes del mercado financiero en cualquier momento, moneda y lugar, para lo cual cada entidad revisa diariamente sus recursos disponibles.

La Matriz gestiona el riesgo de liquidez de acuerdo con el modelo estándar establecido en el Capítulo XXXI (anexos 9 y 12) de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y en concordancia con los principios básicos del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), el cual establece los parámetros mínimos prudenciales que deben implementar las entidades en su operación para administrar eficientemente el riesgo de liquidez al que están expuestas.

Para medir el riesgo de liquidez, la Matriz calcula semanalmente un Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) para los plazos de 7, 15, 30 y 90 días, según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia y de forma trimestral para sus subsidiarias para medir el riesgo de liquidez del conglomerado.

Adicionalmente, la Matriz mide mensualmente la estabilidad de su fondeo en relación con la com-

Diariamente monitoreamos la disponibilidad de recursos no sólo para cumplir con los requerimientos de encaje sino para prever y anticipar los posibles cambios en el perfil de riesgo de liquidez de la Matriz

posición de su activo y de las posiciones fuera del estado de situación financiera, en un horizonte de un año a través del Coeficiente Estable Neto (CFEN), según lo establecido en el modelo estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Diariamente monitoreamos la disponibilidad de recursos no sólo para cumplir con los requerimientos de encaje sino para prever y anticipar los posibles cambios en el perfil de riesgo de liquidez de la Matriz y poder tomar las decisiones estratégicas según el caso. En este sentido, la Matriz cuenta con indicadores de alerta temprana de liquidez que permiten establecer y determinar el escenario en el cual este se encuentra, así como las estrategias a seguir en cada caso. Tales indicadores incluyen el nivel de activos líquidos de alta calidad, los niveles de concentración de depósitos y la utilización de cupos de liquidez del Banco de la República, entre otros.

A través de los comités técnicos de activos y pasivos (Comité de finanzas y ALCO) y el Comité Integral de Riesgos, con la Junta Directiva en pleno, la alta dirección del Banco conoce la situación de liquidez y toma las decisiones necesarias teniendo en cuenta los activos líquidos de alta calidad que deban mantenerse, la tolerancia en el manejo de la liquidez o liquidez mínima, las estrategias para

el otorgamiento de préstamos y la captación de recursos, las políticas sobre colocación de excedentes de liquidez, los cambios en las características de los productos existentes así como los nuevos productos, la diversificación de las fuentes de fondos para evitar la concentración de las captaciones en pocos inversionistas o ahorradores, las estrategias de cobertura, los resultados de la Matriz y los cambios en la estructura de balance.

En materia de administración del riesgo de liquidez, durante el 2023 presentamos un nivel suficiente de activos líquidos para atender los requerimientos de liquidez de corto plazo. Conforme a lo anterior, bajo metodología SFC de Riesgo de Liquidez, los acti-

vos líquidos y los requerimientos de liquidez a 30 días se ubicaron en promedio año en \$7,3B y \$5,3B respectivamente, arrojando una razón de 139,9 por ciento que se encuentra holgada respecto al límite de apetito de mínimo 120 por ciento definido por el Banco y muy por encima del límite legal mínimo del 100 por ciento. Se destaca en la gestión ALM el seguimiento permanente a los indicadores de alerta temprana, los cuales tuvieron en general un comportamiento estable dentro de los límites de apetito establecidos.

A continuación, detallamos el cuadro de resumen de los activos líquidos disponibles proyectados con corte al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

31 de diciembre de 2023 SalDOS netos disponibles posteriores

Entidad	Activos líquidos disponibles al final del período (1)	De 1 a 7 días (2)	De 1 a 30 días posteriores (2)	De 31 a 90 días posteriores (2)
Casa Matriz	\$ 7,367,675	5,610,245	1,816,402	(8,313,196)
Occidental Bank Barbados Ltd.	339,540	320,774	180,074	(97,083)
Banco de Occidente Panamá S.A.	931,350	796,326	534,710	(63,229)
Fiduciaria de Occidente S.A.	-	-	-	-
TOTAL	\$ 8,638,565	6,727,345	2,531,186	(8,473,508)

31 de diciembre de 2022 SalDOS netos disponibles posteriores

Entidad	Activos líquidos disponibles al final del período (1)	De 1 a 7 días (2)	De 1 a 30 días posteriores (2)	De 31 a 90 días posteriores (2)
Casa Matriz	\$ 6,166,592	5,338,046	1,921,325	(6,205,501)
Occidental Bank Barbados Ltd.	545,205	520,737	401,746	17,668
Banco de Occidente Panamá S.A.	1,146,878	1,096,283	920,400	357,581
Fiduciaria de Occidente S.A.	-	-	-	-
TOTAL	\$ 7,858,675	6,955,066	3,243,471	(5,830,252)



Respecto a la liquidez estructural medida a través del CFEN, reflejamos una estabilidad de fondeo disponible en promedio año de 107,04 por ciento en relación con su fondeo requerido. Al cierre de diciembre, el CFEN alcanzó niveles de 108,75 por ciento, lo que muestra fortaleza relativa entre la composición de activos y pasivos.

El siguiente es el resultado del coeficiente de fondeo estable neto CFEN de la Matriz con corte al 31 de diciembre de 2023 y 2022, de acuerdo con lo establecido para tal efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia:

31 de diciembre de 2023

Entidad	Fondo Estable Disponible (FED)	Fondo Estable Requerido (FER)	Coefficiente de Financiación Estable Neto (CFEN)
Banco de Occidente	36,944,157	33,973,159	108.75

31 de diciembre de 2022

Entidad	Fondeo Estable Disponible (FED)	Fondeo Estable Requerido (FER)	Coefficiente de Financiación Estable Neto (CFEN)
Banco de Occidente	33,854,952	31,187,852	108.55

RIESGO DE MERCADO

ANÁLISIS CUANTITATIVO

La entidad participa en los mercados monetario, cambiario y de capitales en la búsqueda de satisfacer sus necesidades y las de sus clientes de acuerdo con las políticas y niveles de riesgo establecidos. En este sentido, administra diferentes portafolios de activos financieros dentro de los límites y niveles de riesgo permitidos.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Casa Matriz y subsidiarias tenían los siguientes activos y pasivos financieros sujetos a riesgo de mercado:

	31 de diciembre de 2023	31 de diciembre de 2022
Activos		
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados		
Inversiones en títulos de deuda	\$ 3,459,592	1,299,887
Instrumentos derivados de negociación	1,276,723	754,968
Instrumentos derivados de cobertura	-	-
Subtotal	4,736,315	2,054,855
Instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en ORI		
Inversiones en títulos de deuda	\$ 4,465,686	3,899,693
Subtotal	4,465,686	3,899,693
Activos financieros a costo amortizado		
Inversiones en títulos de deuda	2,034,558	1,802,692
Subtotal	2,034,558	1,802,692
Total activos	11,236,559	7,757,240
Pasivos		
Instrumentos derivados de negociación	(1,055,896)	(930,802)
Instrumentos derivados de cobertura	(2,494)	-
Total pasivos	(1,058,390)	(930,802)
Posición neta	\$ 10,178,169	6,826,438

El incremento en los activos financieros se explica principalmente por compras de portafolio en títulos TES TF ago.2026 y nov.2025 como anticipo al vencimiento de los títulos TES TF jul.2024, así como por la dinámica generada por la participación en el esquema de creadores de mercado.

La administración del Riesgo de Mercado está representada principalmente por la gestión del portafolio de renta fija de la Matriz, la que durante el 2023 se ubicó en promedio en \$4,8B, con una duración promedio de 37 meses y una concentración del 37,0 por ciento en el corto plazo (< a 2 años). El nivel de portafolio es superior al observado durante el año anterior (pasó de \$3,6B a \$4,8B) y su duración no presentó variación importante.

De otro lado, la Junta Directiva del Banco aprobó la clasificación de la inversión en el Fondo de Capital Privado Nexus (Inmuebles Occidente) como libro bancario y por lo tanto su exclusión de la exposición al riesgo de mercado a partir del 31 de marzo de 2023. Lo anterior, concluyó en un menor nivel de exposición de riesgo de mercado - VeR regulatorio SFC — que en promedio representó \$193.815MM, disminución que se compensó por el aumento del portafolio renta fija. Los resultados del Valor en Riesgo se ubican dentro de los límites de apetito establecidos en relación con el patrimonio técnico (4,0 por ciento vs. máximo 7,0 por ciento).

De acuerdo con el modelo estándar, el valor en riesgo de mercado (VeR) consolidado al 31 de diciembre de 2022 y 2021 fue el siguiente:

Entidad	31 de diciembre de 2023	31 de diciembre de 2022
	Valor	Valor
Casa Matriz	\$ 184,778	229,199
Occidental Bank (Barbados) Ltd.	7,537	8,276
Banco de Occidente Panamá S.A.	20,495	24,288
Fiduciaria de Occidente S.A.	5,545	10,752
	218,355	272,515

Los indicadores de VeR que presentaron la Matriz y las subsidiarias durante los años terminados al 31 de diciembre de 2022 y 2021 se resumen a continuación:

	31 de diciembre de 2023			
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	\$ 179,858	205,998	251,416	217,031
Tasa de cambio	717	3,662	11,894	717
Acciones	-	-	-	-
Carteras Colectivas	569	15,259	85,455	607
Credit Default Swaps (CDS)	-	-	-	-
VeR del Portafolio				218,355

31 de diciembre de 2022

	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	\$ 173,356	196,810	243,326	173,355
Tasa de cambio	99	3,354	15,681	15,681
Acciones	-	-	-	-
Carteras Colectivas	75,869	80,639	83,479	83,479
Credit Default Swaps (CDS)	-	-	-	-
VeR del Portafolio				272,515

Como herramienta de gestión para la administración de los portafolios de inversión realizamos diferentes análisis de sensibilidad sobre dichos portafolios a diferentes puntos básicos.

A continuación, presentamos los resultados de sensibilidad al 31 de diciembre de 2023 y 2022:

	31 de diciembre de 2023				
	Valor Portafolio	25 PB	50 PB	75 PB	100 PB
Valor Razonable Casa Matriz	\$ 6,514,161	(48,951)	(97,055)	(144,314)	(190,804)
Valor Razonable Occidental Bank Barbados Ltd.	344,778	(2,675)	(5,303)	(7,886)	(10,425)
Valor Razonable Banco de Occidente Panamá S.A.	984,474	(7,054)	(13,998)	(20,835)	(27,566)
Valor Razonable Fiduciaria de Occidente S.A.	81,817	(768)	(1,535)	(2,303)	(3,070)
Total	\$ 7,925,230	(59,448)	(117,891)	(175,338)	(231,865)

	31 de diciembre de 2022				
	Valor Portafolio	25 PB	50 PB	75 PB	100 PB
Valor Razonable Casa Matriz	\$ 3,587,142	(22,972)	(45,629)	(68,005)	(90,086)
Valor Razonable Occidental Bank Barbados Ltd.	390,000	(2,996)	(5,934)	(8,817)	(11,646)
Valor Razonable Banco de Occidente Panamá S.A.	1,178,942	(8,329)	(16,523)	(24,584)	(32,515)
Valor Razonable Fiduciaria de Occidente S.A.	43,496	(347)	(695)	(1,042)	(1,390)
Total	\$ 5,199,580	(34,644)	(68,781)	(102,448)	(135,637)

ANÁLISIS CUALITATIVO

La entidad participa en los mercados monetario, cambiario y de capitales en la búsqueda de satisfacer sus necesidades y las de sus clientes de acuerdo con las políticas y niveles de riesgo establecidos. En este sentido, administra diferentes portafolios de activos financieros dentro de los límites y niveles de riesgo permitidos.

El riesgo de mercado surge por posiciones abiertas de la entidad en portafolios de inversión en títulos de deuda e instrumentos derivados, por cambios adversos en factores de riesgo tales como tasas de interés, inflación, tipos de cambio de las monedas extranjeras y su volatilidad, así como en la liquidez de los mercados en los cuales opera.

En la entidad negociamos instrumentos financieros con varios objetivos, dentro de los cuales se destacan:

- Ofrecer productos a la medida de las necesidades de los clientes, que cumplan, entre otras, la función de cubrimiento de sus riesgos financieros.
- Estructurar portafolios para aprovechar los arbitrajes entre diferentes curvas, activos y mercados y obtener rentabilidades con consumo patrimonial adecuado.
- Realizar operaciones con derivados, con fines de intermediación con clientes o para capitalizar oportunidades de arbitraje, tanto de tasa de cambio como de tasas de interés en los mercados local y externo.

En la realización de estas operaciones, incurrimos en riesgos dentro de límites definidos o bien mitigan los mismos con el uso de operaciones de otros instrumentos financieros derivados.

La alta dirección y la Junta Directiva de la entidad participan activamente en la gestión y control de riesgos mediante el análisis de un protocolo de reportes establecido y la conducción de diversos Comités, que de manera integral efectúan seguimiento, tanto técnico como fundamental, a las diferentes variables que influyen en los mercados a nivel interno y externo, con el fin de dar soporte a las decisiones estratégicas.

Asimismo, el análisis y seguimiento de los diferentes riesgos en que incurre la entidad en sus operaciones es fundamental para la toma de decisiones y para la evaluación de los resultados. De otra parte, un permanente análisis de las condiciones macroeconómicas es fundamental en el logro de una combinación óptima de riesgo, rentabilidad y liquidez.

Los riesgos asumidos en la realización de operaciones se plasman en una estructura de límites para las posiciones en diferentes instrumentos según su estrategia específica, la profundidad de los mercados en que se opera, su impacto en la ponderación de activos por riesgo y nivel de solvencia, así como estructura de balance.

Estos límites se monitorean diariamente y se reportan quincenalmente al Comité de Finanzas y trimestralmente a la Junta Directiva.

Los riesgos de mercado se cuantifican a través de modelos de valor en riesgo (interno y estándar). Las Juntas Directivas aprueban una estructura de límites en función del valor en riesgo asociado al presupuesto anual de utilidades y establece límites adicionales por tipo de riesgo.

Utilizamos el modelo estándar para la medición, control y gestión del riesgo de mercado de las tasas de interés y de tasa de cambio en los libros de

tesorería y bancario. Estas mediciones se realizan con una frecuencia diaria para el caso de la Matriz y mensual para cada una de sus subsidiarias con el objetivo de medir y monitorear el riesgo conglomerado.

Actualmente mapeamos las posiciones activas y pasivas del libro de tesorería, dentro de zonas y bandas de acuerdo con la duración de los portafolios, las inversiones en títulos participativos y la posición neta (activo menos pasivo) en moneda extranjera, tanto del libro bancario como del libro de tesorería, en línea con el modelo estándar recomendado por el Comité de Basilea.

Igualmente, la Matriz cuenta con modelos paramétricos de gestión interna basados en la metodología del Valor en Riesgo (VeR), los cuales le han permitido complementar la gestión de riesgo de mercado a partir de la identificación y el análisis de las variaciones en los factores de riesgo (tasas de interés, tasas de cambio e índices de precios) sobre el valor de los diferentes instrumentos que conforman los portafolios. Dichos modelos son Risk Metrics de JP Morgan.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3

Nuestra gestión integral de riesgos, al tratarse de una gestión tan crítica para nuestra operación, es altamente vigilada y evaluada así:

- Super Intendencia Financiera de Colombia: Visitas de supervisión y solicitud de requerimientos.
- Contraloría corporativa de Grupo AVAL
- Auto regulador del mercado de valores



- Auditoría interna: audita a todos los sistemas que componen nuestra administración del riesgo.
- Revisoría fiscal: revisión de estados financieros
- Asobancaria y calificadoras de riesgo: solicitud de información organizacional.
- Distintas vicepresidencias del grupo AVAL: solicitud de información relacionada a cada tipo de riesgo.

1.8 Somos guardianes de la información

Aplicamos altos estándares internacionales para la protección de la información al estar alineados a la norma ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

SASB. FN-CB-230a.2.

Una de las principales promesas de valor hacia nuestros clientes es proteger la integridad y la confidencialidad de su información para lo que implementamos rigurosas políticas de seguridad de datos y protocolos de ciberseguridad, fortalecemos nuestra resiliencia cibernética¹² y la disponibilidad constante de nuestros sistemas con la mejora continua en la infraestructura tecnológica para, de esta forma, fortalecer la disponibilidad y el funcionamiento eficaz de nuestros servicios bancarios, al minimizar cualquier riesgo de vulneración y mantener la confianza de nuestros clientes.

La ciberseguridad que antes se veía como un área operativa de protección de la información, hoy se configura como un área estratégica corporativa para la mitigación y prevención de riesgos de fuga de la información de las plataformas del banco mediante herramientas tecnológicas que evolucionan y nuestro compromiso es mantenerlas bajo los mejores estándares de seguridad.

Aplicamos altos estándares internacionales para la protección de la información al estar alineados a la norma ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en la cual definimos la política y los objetivos de gestión que permiten desarrollar procesos y aplicar los controles necesarios para minimizar los riesgos. También empleamos la guía NIST SP 800-53 para la realización de evaluaciones de riesgos informáticos, de seguridad de la información y operativos.

De otra parte, contamos con la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en la cual declaramos que aseguramos la información bajo los principios de:

- **Confidencialidad.** Solo las personas que tienen una necesidad legítima para la realización de sus funciones del negocio pueden acceder a la información.
- **Integridad.** La información está protegida contra modificaciones no planeadas, realizadas con o sin intención
- **Disponibilidad.** La información estará disponible cuando sea requerida.
- **Privacidad.** La información será utilizada solamente para los propósitos que fue obtenida

Contamos con un Modelo de Seguridad de la Información confiable y flexible, soportado en los procedimientos internos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, los cuales tienen como objetivo documentar las principales acciones operativas que van a ser ejecutadas con un alcance para todos los niveles de la organización: usuarios (que incluye empleados y accionistas), clientes y terceros (que incluye proveedores y contratistas), entes de control, entidades relacionadas y filiales del Banco, que acceden, ya sea interna o externamente, a cualquier activo de información que se almacena, procesa o transporta, utilizando hardware, software, redes y otras facilidades asociadas.

¹² Capacidad de una organización para prevenir, resistir y recuperarse de incidentes de ciberseguridad.

Toda la seguridad de la información del banco se apalanca en controles de seguridad con las áreas de Ciberseguridad y de Tecnología mediante herramientas de respaldo continuo de la información. A su vez, buscamos un equilibrio entre la seguridad y la fricción¹³ para nuestros clientes cuando realizan sus transacciones.

Durante 2023 logramos continuar con cero incidentes mayores de ciberseguridad, y presentamos una disminución del 80% en casos de fraude por llamadas o correos falsos a funcionarios.

Llevamos a cabo los simulacros de phishing y ataque cibernético ransomware acorde con lo planeado en donde surgieron oportunidades de mejora que fueron ejecutadas y monitoreadas.

Se realizaron definiciones de estrategias de seguridad de la información y ciberseguridad para lograr altos niveles de seguridad en nuestros productos.

Contamos con la Subgerencia de Ciberseguridad que supervisa la gestión sobre cuatro líneas:

- Seguridad perimetral. Es una forma de proteger nuestra red de intrusiones. Se trata de una capa adicional de seguridad que se aplica a la red para ayudar a impedir que los atacantes accedan a nuestras bases de datos.
- La gestión de identidades (IDM)¹⁴, también llamada «gestión de identidades y accesos» (IAM)¹⁵, garantiza que solamente las personas autorizadas tengan acceso a los recursos tecnológicos de nuestras plataformas. Incluye las políticas y tecnologías que conforman el proceso y abarca toda la organización para identificar, autenticar y autorizar adecuadamente a las personas o grupos de personas o aplicaciones de software a través de atributos como los derechos de acceso de los usuarios y las restricciones basadas en sus identidades.

¹³Facilitar las transacciones con menos pasos en las herramientas digitales para realizarlas

¹⁴ IDM- Identity Management

¹⁵ IAM- Identity and Access Management

- Ciberinteligencia y vulnerabilidades. Es el proceso de recopilar conocimientos y evidencias relacionadas con amenazas digitales que pueden afectar a la información del banco. Es decir, ayuda y permite comprender conceptos relacionados con la ciberseguridad mientras funciona como una herramienta de vigilancia en el ámbito digital.
- Ciberseguridad operación. Es la práctica de proteger equipos, redes, aplicaciones de software, sistemas críticos y datos de posibles amenazas digitales. Las organizaciones tienen la responsabilidad de proteger los datos para mantener la confianza del cliente y cumplir las normas.

GOBERNANZA DE LA CIBERSEGURIDAD

DJSI 3.8.1

Nuestro compromiso con la protección de la información está dado desde la Alta Dirección con la conformación del Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que está compuesto por la Vicepresidencia de Riesgos y Cobranza y La Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. En este, revisamos los temas de las dos especialidades y hacemos actualizaciones sobre el modelo vigente. Adicionalmente, le entregamos un informe semestral a la Junta Directiva acorde con el cumplimiento¹⁶ de lo que nos pide la Superintendencia Financiera en estos dos temas.

En este reporte presentamos los resultados de la gestión, especialmente en la evaluación que se realiza de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, en la identificación de ciberamenazas y los resultados de la evaluación de efectividad de los programas de ciberseguridad, propuestas de mejora en estos temas y un resumen de los incidentes que se presentaron en el periodo el reporte.

¹⁶Circular Externa 007 de 2018 de la Superintendencia Financiera

El Comité, de esta forma, se convierte en un asesor para la Alta Dirección sobre los temas necesarios para la seguridad de la información y la ciberseguridad, con lo cual la Junta Directiva puede hacer seguimiento y tomar decisiones informadas al respecto.

CULTURA DE LA SEGURIDAD

Desde la Política de Seguridad y de la Información se fundamenta la cultura de la seguridad que hemos construido en el banco, bajo los principios descritos con anterioridad.

Como parte del despliegue de la Política y con el fin de concienciar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de la seguridad de la información, contamos con un plan anual de concientización en donde los colaboradores son entrenados frecuentemente sobre las amenazas emergentes en términos de seguridad de la información y ciberseguridad, y realizamos campañas para nuestros clientes enfocadas en la prevención del fraude.

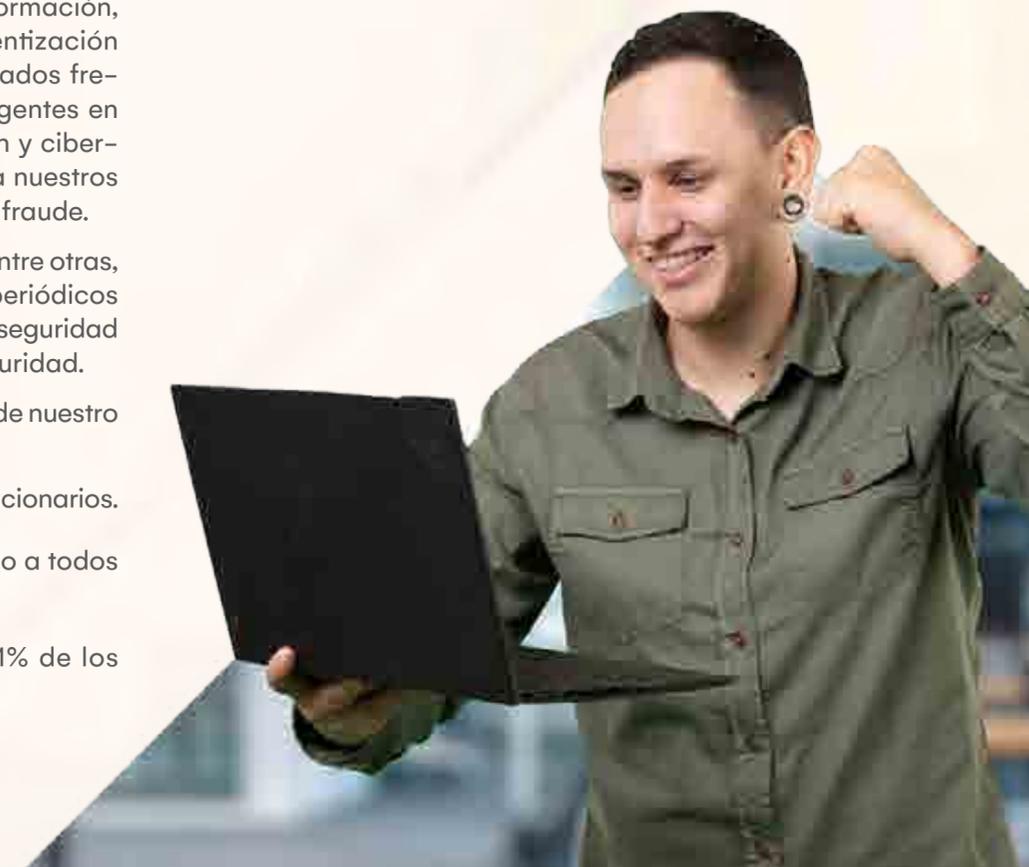
Este plan contempla varias estrategias, entre otras, charlas a las áreas, mensajes cortos y periódicos por correo electrónico, el curso virtual de seguridad de la información y la semana de la seguridad.

A continuación, presentamos el resumen de nuestro plan anual de concientización:

- Asistencia a conversatorios: 6.307 funcionarios.
- Tips enviados por correo 12 en el año a todos los buzones de usuarios nacional.
- Curso virtual presentado por el 91% de los funcionarios del Banco.

- Asistencia a charlas externas programadas en la semana de la seguridad 1.245 funcionarios.

Como parte de nuestro actuar responsable y con un impacto positivo en nuestra cadena de valor, les realizamos estudios de seguridad a los proveedores con el ánimo de identificar alguna vulnerabilidad en sus sistemas y que por ende pueda afectar la seguridad del banco. Más que una exigencia hacia ellos, esta práctica se ha convertido en parte de su desarrollo como proveedores y ha fortalecido sus procesos en materia de ciberseguridad.



PLANES DE CONTINGENCIA Y RIESGOS

- DJSI - 3.8.2
- SASB- FN-CB-230a.1.
- SASB- FN-CB-230a.2.
- GRI 418-1

Un Plan de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática y de la Información (*Computer Security Incident Response Plan- CSIRP*) es un enfoque definido y documentado para gestionar las comunicaciones frente a posibles amenazas a los sistemas informáticos y a los datos que son procesados y almacenados en estos sistemas.

En este sentido, contamos con un procedimiento para dar respuesta a incidentes denominado el *man-apy-342*, que está publicado en el gestor documental del Banco. También hacemos pruebas denominadas *Red Team* y pruebas o ejercicios de ciberataques para poner en práctica lo definido en el CSIRP y aplicamos dos pruebas *phishing*¹⁷ a los funcionarios para comprobar el nivel de conocimiento frente a este tipo de ataque, obteniendo los siguientes resultados:

JULIO 2023

- Correos enviados: 1.500
- Resultado: El 94% de los funcionarios lo identificaron como malicioso y no ingresaron al link.

DICIEMBRE 2023

- Correos enviados 509
- El 92% de los funcionarios lo identificaron como correo malicioso.

¹⁷ El phishing es un método para engañarle y hacer que comparta contraseñas, números de tarjeta de crédito y otra información confidencial haciéndose pasar por una institución de confianza en un mensaje de correo electrónico o llamada telefónica.

Permanentemente monitoreamos los activos de la organización y ejecutamos pruebas de vulnerabilidades especializadas por medio de un tercero; a partir de los resultados de estos ejercicios definimos planes de acción que deben ser ejecutados por las áreas de tecnología con el acompañamiento del área de ciberseguridad. A su vez, evaluamos los riesgos de seguridad y ciberseguridad acorde con la metodología de riesgos SARO¹⁸ definida en el banco.

Contamos con un plan de respuesta de incidentes que define un protocolo de actuación interna en el que se encuentra incluido el equipo de comunicación en crisis del Banco, que es el encargado de dar información de los hechos a los medios de comunicación en caso de ser requerido frente a un incidente de ciberseguridad.

En el 2023 no identificamos incidentes de seguridad que comprometieran las bases de datos con información personal de los clientes del Banco; sin embargo, continuamos monitoreando las reclamaciones de los clientes asociados al tratamiento de sus datos personales realizado por el Banco.

¹⁸ Para ampliar el tema ver: Gestionamos nuestros riesgos, del presente informe

TIPO	2023	2022	2021	OBSERVACIONES/COMENTARIOS
Número total de violaciones de datos identificadas durante el período de notificación.	0	1	1	
Porcentaje de violaciones de datos en las que la información personal identificable (ipi) fue objeto de la violación de datos.	0	100%	0%	Se actualiza el indicador, teniendo en cuenta que la respuesta estaba dada con relación a los reclamos recibidos de los clientes, asociados al uso de los datos personales que no corresponde a violaciones en la privacidad de los datos de lo titulares
Número total de titulares únicos de cuentas que se vieron afectados por las violaciones de datos, que incluye a todos aquellos cuyos datos personales se vieron comprometidos en una violación de datos.	0	4.000	21.000	
Número total de reclamaciones recibidas de los órganos reguladores.	7	7	5	

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3

Los niveles de aseguramiento de la información con los que contamos están dados desde las auditorías internas realizadas de forma trimestral en las que se evalúa el estado de las herramientas de seguridad y por auditorías externas con la firma KPMG.

También realizamos una medición desde nuestro corporativo, el Grupo Aval, con el indicador de Postura de la Seguridad, entendida como las condiciones de seguridad con las que cuenta el Banco.

Este indicador mide siete temas con sus respectivas variables: obsolescencia, actualizaciones tecnológicas, parches de seguridad, manejo de usuarios privilegiados, madurez de las herramientas de Ciberseguridad, gestión de eventos de seguridad de la información y ciberseguridad, e implementación de *hardening*¹⁹; con un cumplimiento del 80,8% de la meta que nos habíamos propuesto del 80 por ciento.

Asimismo, realizamos seguimiento a las estrategias y objetivos con indicadores del *Balance Scorecard* (Cuadro de mando integral) con resultados de cero incidentes desde la seguridad de la información.

La continua evaluación y seguimiento a través de nuestros sistemas de gestión nos permite identificar y remediar las vulnerabilidades que representan un riesgo para la seguridad del Banco y puedan ser remediadas de manera oportuna.

El reto para el 2024 es continuar con cero incidentes en ciberseguridad que pongan en riesgo la continuidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes. Seguir en el fortalecimiento de la cultura de la seguridad y Ciberseguridad con el fin de incrementar el nivel de conocimiento sobre las modalidades de ataque cibernético a nuestros equipos

¹⁹ Hardening, en seguridad informática es el proceso de asegurar un sistema mediante la reducción de vulnerabilidades en el mismo.

para que eviten ser víctimas de y por consiguiente protejan los intereses personales y del banco.

Nuestro compromiso no es solo con los activos de la organización sino también con nuestros clientes para que ellos a su vez puedan tener precauciones y no entregar información confidencial, y así evitar ser víctimas de un fraude. Esto nos exige innovar y actualizarnos en nuevos productos y servicios para garantizar el cumplimiento de las estrategias propuestas y mantener los niveles de seguridad adecuados a las necesidades de nuestro cliente interno y externo.

Esperamos generar un diagnóstico del estado de seguridad del código de las aplicaciones del banco para el 2024 con el fin de verificar su estado de salud y cerrar las vulnerabilidades.

Para el próximo año continuaremos en la integración de las aplicaciones para la gestión centralizada de identidades por medio del IDM; vamos a realizar el aseguramiento de aplicaciones que están siendo migradas a la nube para que tengan implementados los controles de seguridad; realizaremos el aseguramiento para que los equipos del usuario final tengan los controles de seguridad activos.

LEGALIDAD DEL SOFTWARE

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 603 de 2000, el Banco de Occidente ha definido políticas, controles y sanciones para garantizar la legalidad del *software* utilizado. Los controles para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del *software*, en concordancia con los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico, son de obligatorio cumplimiento por parte de las áreas responsables. Al respecto, la auditoría interna realiza un monitoreo continuo para verificar el adecuado cumplimiento de lo reglamentado.

Por otra parte, en TI se cuenta con un área de licenciamiento que administra el SW que tiene un

licenciamiento asociado y para el SW Free se tiene definido un flujo de revisión y aprobación en el que participa Arquitectura de TI y Seguridad de la Información por medio del portal de servicios de TI; esta revisión permite ir incluyendo estos utilitarios en el catálogo de utilitarios del banco y facilita nuevas solicitudes.

Podemos confirmar que en el Banco tenemos desde el año 2003 el modelo de seguridad de la información que contempla las políticas, normas y procedimientos que definen el gobierno de seguridad de la información de obligatorio cumplimiento por parte de funcionarios y terceros contratados; en particular se tienen las siguientes definiciones en el Manual de Seguridad de la Información:

POLÍTICA: CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES

GRI 2-24

En el Banco de Occidente debemos cumplir con las regulaciones locales e internacionales de privacidad y seguridad de la Información.

La Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad está acorde y apoya el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales e internacionales relativas a la seguridad de la información. Por lo tanto, tales requerimientos deben ser incluidos en el desarrollo del modelo de seguridad y debemos tomar acciones específicas para mantener alineado permanentemente al Banco con tales disposiciones. Ejemplos de dichas disposiciones son la de reserva bancaria, el licenciamiento de *software*, las circulares de la Superintendencia Bancaria y las provenientes de grupos Internacionales como el Grupo de Supervisión a las Entidades Financieras de Basilea.

Asimismo, y con el fin de mantener un buen nivel de seguridad, esta política se debe apoyar en las mejores prácticas de seguridad de la información, como por ejemplo la norma ISO 27001:2015 e ISO 27032:2013 / NIST 800-53.

**NORMA: CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES Y DISPOSICIONES EXTERNAS**

Toda reglamentación, regulación o requerimiento contractual para cada recurso informático debe estar definido explícitamente y documentado formalmente. Deben existir documentos que establezcan cómo los recursos informáticos del Banco de Occidente cumplen con toda reglamentación, regulación o requerimiento contractual interno o externo.

NORMA: CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE AUTOR

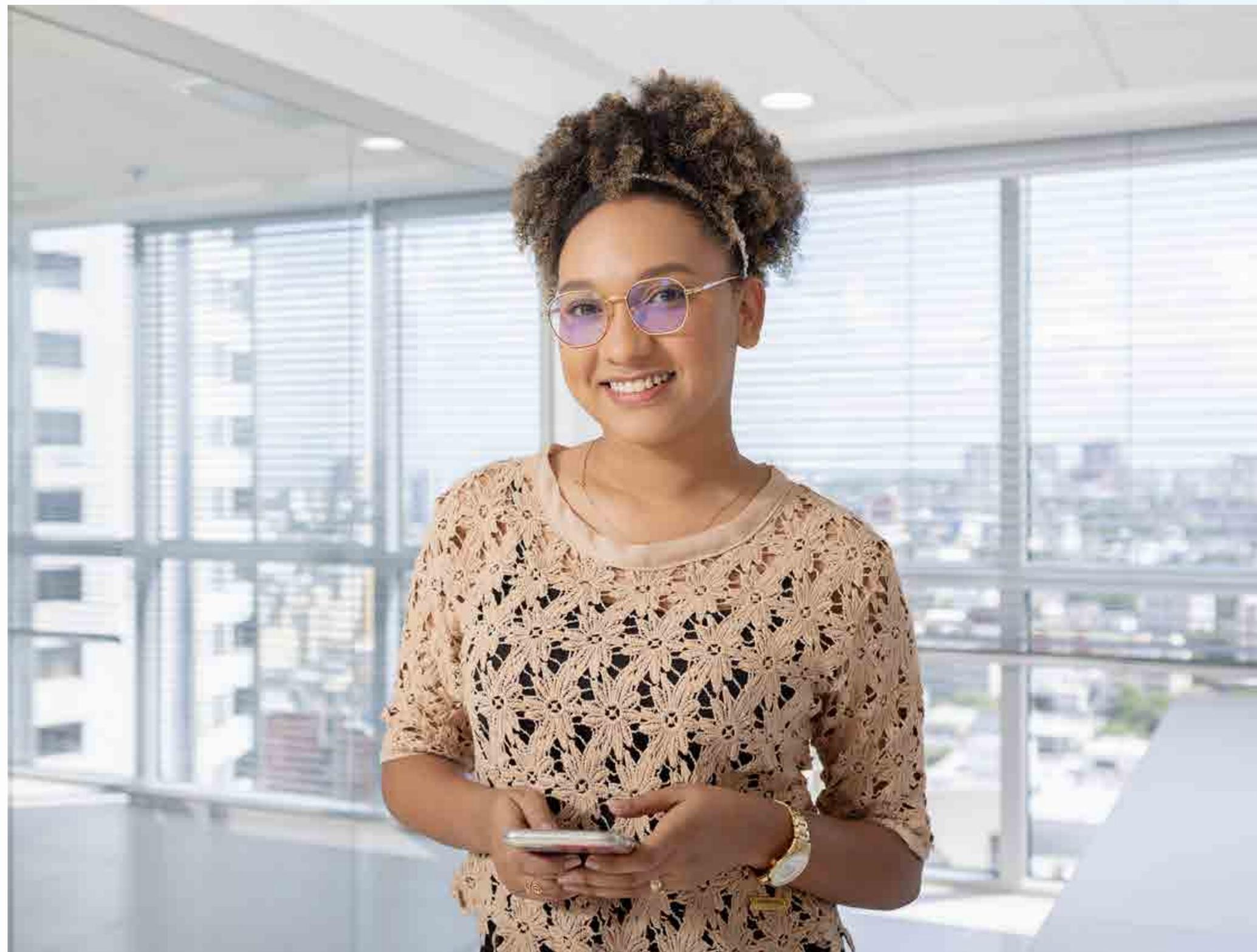
La instalación, reproducción, uso y almacenamiento de *software*, archivos multimedia e información externa en los recursos informáticos del Banco deben ser previamente autorizados y deben cumplir con los requerimientos legales que facultan su utilización. Deben implantarse procedimientos apropiados para asegurar el cumplimiento de las restricciones de carácter legal en el uso de material que puede estar sujeto a derechos de propiedad intelectual tales como derechos de autor y derechos de diseño.

NORMA: INSTALACIÓN DE SOFTWARE AUTORIZADO

El *software* que reside en los recursos informáticos de la institución solo podrá ser el autorizado por el Banco de Occidente. No se podrá instalar, ni ejecutar *software* que no esté registrado y autorizado en los recursos informáticos del Banco de Occidente.

REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DEL MANEJO DE INFORMACIÓN.

Actualmente en el Banco de Occidente podemos confirmar el cumplimiento de los numerales exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia frente a la última actualización de la Circular Externa 029 de 2019 capítulo I “Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros” numeral 2. Seguridad y calidad para la realización de operaciones que tiene que ver con los criterios de seguridad y calidad de la información, que contempla toda la seguridad enfocada al cliente en los diferentes canales y servicios definidos para la atención de nuestros clientes.





02. Desempeño bursátil y financiero



Del lado de los que hacen.

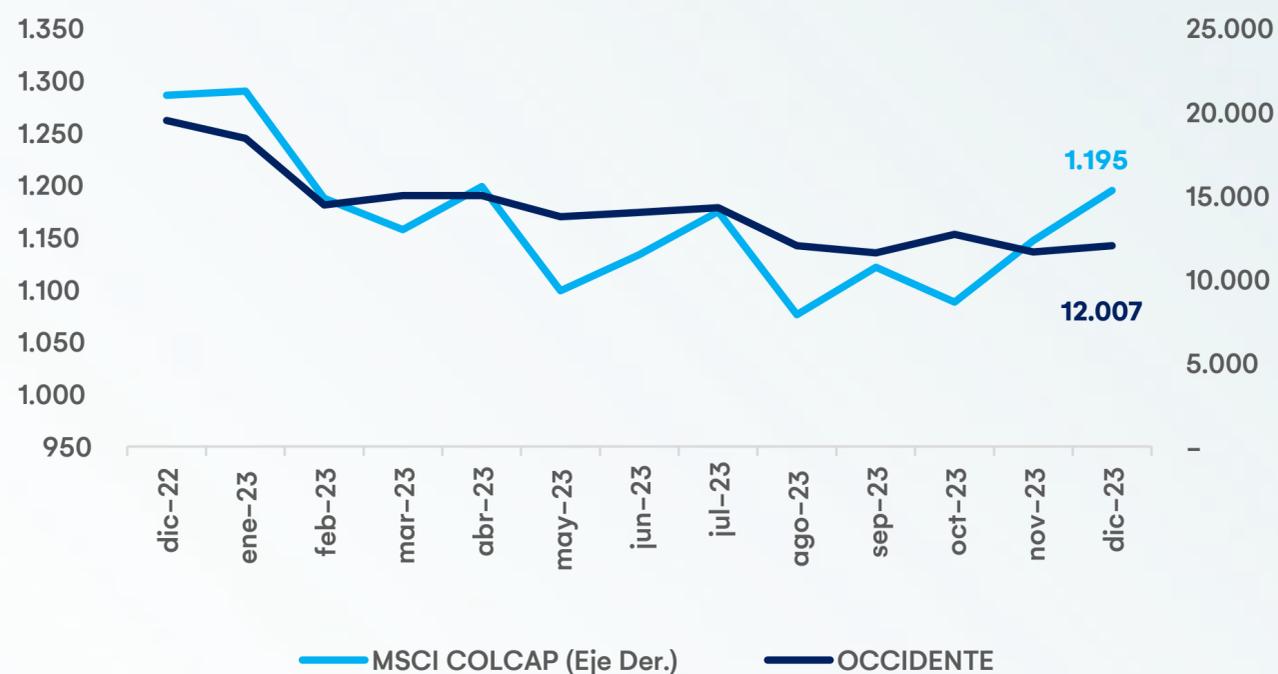


2.1 Nuestro comportamiento en el mercado de valores

ACCIÓN BANCO DE OCCIDENTE (NEMOTÉCNICO: OCCIDENTE)

La acción del Banco de Occidente operó durante el 2023 en un rango entre \$12.000 y \$19.500, lo que representa una volatilidad de \$7.500, con un precio promedio en el año de \$14.177. El volumen total de negociación durante el año fue de \$446.329 millones. Adicionalmente, la acción del Banco de Occidente es de baja liquidez, pues en el año la cantidad de acciones transadas fueron solo 30.875 en un total de 59 operaciones.

MSCI COLCAP



BONOS BANCO DE OCCIDENTE

En cuanto a los bonos emitidos por el Banco, que fueron transados en el mercado secundario durante el 2023. Se observa que en total se transaron 14 Bonos con un monto total de \$445.069M, de estos títulos se alcanzó un precio máximo de \$105,23 y un precio mínimo de \$84,84.

Por otra parte, el monto total transado por CDTs fue de \$8,97B durante el 2023, estos títulos alcanzaron un precio máximo de \$106,41 y un mínimo de \$95,71. De esta manera, el monto total de los títulos del Banco que se negociaron en el mercado secundario durante el 2023 fue de \$9,4B.



2.2 Nuestra estructura y composición accionaria

GRI 2-1

Teniendo en cuenta que todas nuestras acciones emitidas como Banco son acciones ordinarias, los 1.347 accionistas que componen la totalidad de la participación en el capital social se observan de la siguiente manera:

CLASE DE ACCIONES EN CIRCULACIÓN	NÚMERO DE ACCIONISTAS TITULARES	PARTICIPACIÓN EN EL CAPITAL SOCIAL
ORDINARIAS	1.347	100%

A continuación, se describe el beneficiario cuyo porcentaje es igual o superior al 10 por ciento de capital social:

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE INVERSIONISTA	CANTIDAD ACCIONES	PARTICIPACIÓN	CLASE DE ACCIÓN
8002161815	GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A.	112.671.455	72,2717563%	ORDINARIA

El Banco es filial del Grupo Aval Acciones y Valores S.A. sociedad que controla el 72,27 por ciento del capital social y por esto pertenecemos al grupo empresarial controlado por la persona natural Luis Carlos Sarmiento Angulo.

Finalmente, en la Asamblea de Accionistas del 28 de marzo de 2023 se decretó el reparto de dividendos en efectivo de la siguiente manera: \$134,34 mensual por acción, pagadero dentro de los diez primeros días de cada mes de acuerdo con la legislación vigente, desde abril 2023 hasta el mes de marzo 2024, inclusive, sobre un total de 155.899.719 acciones suscritas y pagadas al 31 de diciembre de 2022.



2.3 Panorama macroeconómico



El 2023 fue un año retador a nivel internacional, se caracterizó por persistentes presiones inflacionarias, una política monetaria históricamente restrictiva

CONTEXTO INTERNACIONAL

El 2023 fue un año retador a nivel internacional, se caracterizó por persistentes presiones inflacionarias, una política monetaria históricamente restrictiva, el estancamiento económico sobre todo de las economías avanzadas y conflictos geopolíticos como la continuidad del conflicto entre Rusia y Ucrania, y los enfrentamientos entre Israel y el Hamas de Palestina que agudizó las tensiones en el Medio Oriente y produjo conflictos en el Mar Rojo, los cuales aumentaron los niveles de incertidumbre y agravaron las dificultades económicas.

Particularmente, los mercados presentaron una alta volatilidad, sobre todo en la primera mitad del año. Esto se explicó en gran parte por el estrés del sistema bancario que se presentó en Estados Unidos y Europa a finales del 1T2023. Lo anterior a causa de la salida de depósitos y el intento fallido de recapitalización que produjo el colapso de Silicon Valley Bank y Signature Bank.

El domingo 12 de marzo la Reserva Federal (FED), el Departamento del Tesoro y La Corporación Federal de Seguros de Depósitos informaron que tomarían las siguientes medidas de emergencia para reforzar la confianza del sistema bancario de Estados Unidos: i) permitir la resolución completa de Silicon Valley Bank y Signature Bank; ii) proteger todos los depositantes de estas entidades, los cuales tuvieron acceso a sus recursos a partir del 13 de marzo, sin incurrir en pérdidas; iii) crear un nuevo

Programa de Financiación a Plazo Bancario (BTFP, por sus siglas en inglés) aportando financiamiento adicional a los banco que lo necesitarán con un plazo de hasta un año, y iv) poner a disposición hasta \$US 25B por parte del Tesoro del Fondo de Estabilización Cambiaria como respaldo para el BTFP.

El riesgo sobre el sistema bancario internacional se transfirió a la economía europea luego de que el mayor accionista de Credit Suisse de Suiza, el Banco Nacional Saudita, anunciara que no aumentaría su participación en el banco, principalmente por una razón reglamentaria y estatutaria, pues pasar de tener una participación del 9,8 por ciento al 10 por ciento o más, significaría entrar en nuevos regímenes regulatorios. La tensión se redujo luego de que el Banco Nacional de Suiza anunció que le proporcionaría liquidez al banco Credit Suisse a través de un préstamo cubierto y de liquidez a corto plazo por \$US54B. Sin embargo, luego se requirió que Credit Suisse fuera comprado por el Banco UBS, su competencia directa en Suiza, mediante un acuerdo de adquisición de emergencia que tuvo como objetivo intentar evitar el contagio al sistema financiero mundial. La compra se realizó por \$US3.200M, por debajo del valor de mercado de Credit Suisse (\$US8.000M), por lo que hubo un precio de descuento del 62,8 por ciento.



Otro de los factores que explicó la volatilidad durante el año, fueron la inflación y la política monetaria en Estados Unidos

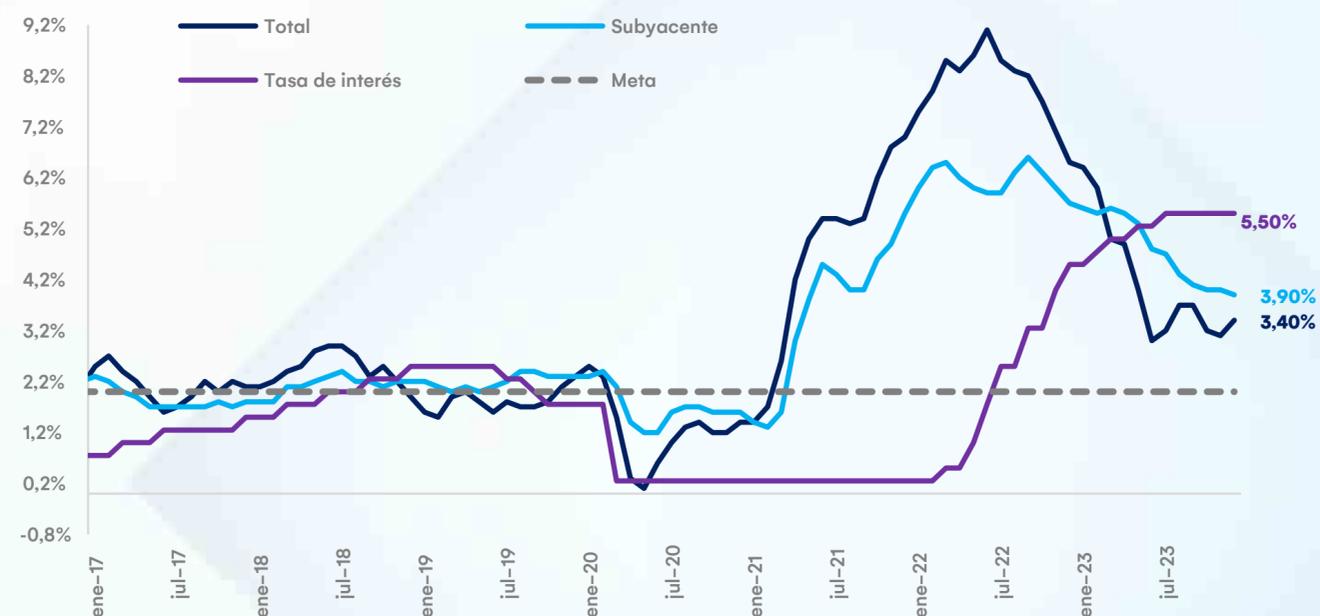
Posteriormente, los activos financieros se enfrentaron a desvalorizaciones por las discusiones del techo de la deuda en Estados Unidos y la incertidumbre sobre si se iba a lograr un acuerdo previo a la fecha límite, el 05 de junio, problema que se extendió hasta finales de año, pues en noviembre nuevamente el Congreso debía llegar a un acuerdo sobre el techo de la deuda.

Esto repercutió en la revisión de la calificación crediticia del país. La agencia de calificación, Fitch Ratings, decidió el 1° de agosto rebajar la calificación crediticia de Estados Unidos de AAA- a AA+. Esta decisión estuvo argumentada en varios aspectos: i) la gobernabilidad, ii) los déficits del Gobierno General, iii) la alta deuda como proporción del PIB, y iv) los desafíos fiscales de mediano plazo. Fitch resaltó que la calificación crediticia del país tiene fuertes respaldos por el tamaño de su economía, con altos ingresos, diversificada y con un entorno empresarial dinámico, adicionando que el dólar es la moneda reserva predominante del mundo.

Otro de los factores que explicó la volatilidad durante el año, fueron la inflación y la política monetaria en Estados Unidos. Luego de que la inflación total alcanzara el máximo en junio de 2022 (9,1 por ciento a/a), se encaminó en una senda de correc-

ciones durante todo el 2023, durante el 1S2023 la inflación anual se moderó 350pbs desde 6,5 por ciento a/a hasta 3,0 por ciento a/a. Sin embargo, durante el 2S2023 la inflación aumentó hasta 3,7 por ciento a/a durante agosto y septiembre, principalmente por el incremento de los precios de la gasolina, la cual subió 10,6 por ciento m/m en agosto por el aumento de la demanda por la temporada de verano, los altos precios del petróleo desde junio y los altos costos de refinación ante la desaceleración de la dinámica en las refinerías por las condiciones climáticas, sin embargo, este escenario fue corregido entre octubre y noviembre, meses en los que el precio de la gasolina cayó -5 por ciento m/m y -6 por ciento m/m respectivamente, con lo cual, la inflación cerró el año en 3,40 por ciento a/a, 40pbs por encima de los niveles observados en junio de 2022. Adicionalmente, el sector de servicios contribuyó también de manera importante a las presiones en la inflación, como se evidencia en la lenta moderación de la inflación subyacente (aquella que excluye alimentos y energía), esto en línea con la solidez del mercado laboral, el cual ha presionado los salarios al alza ante el desequilibrio que hay de la demanda y oferta de trabajo, lo cual ha permitido a los hogares tener un consumo resiliente sobre todo en el sector servicios (gráfico 1).

Gráfico 1. Inflación anual de Estados Unidos y tasa de interés



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

En línea con esto, la Reserva Federal mantuvo una postura monetaria contractiva a lo largo del año, aumentando la tasa de interés en 100pbs adicionales hasta 5,25 por ciento y 5,50 por ciento y enviándoles a los mercados el mensaje de que la tasa se mantendrá en ese nivel por el tiempo que sea necesario para que la inflación corrija de manera sostenida hasta la meta. Si bien estos incrementos se llevaron a cabo en la primera mitad del año, en la segunda mitad mantuvieron la tasa en estos niveles, argumentando que: i) la economía ya estaba mostrando signos de moderación, ii) la inflación aún se mantiene en niveles alejados de la meta del 2,00 por ciento, persisten las presiones inflacionarias por el lado del sector servicios y las expectativas de inflación están desancladas, y que iii) el mercado laboral continúa sólido y presionando los salarios al alza.

En relación con las expectativas del mercado sobre el cierre de la tasa de interés en 2023, a inicios del 2022 esperaban que los incrementos se dieran hasta mayo y que hacia la segunda mitad del año comenzarían los recortes, de manera que cerrara el año en el rango de 4,25 por ciento y 4,50 por ciento, no obstante, como mencionamos antes, cerró efectivamente 100pbs por encima en el rango de 5,25 por ciento y 5,50 por ciento. Adicionalmente, no se dieron los recortes que esperaba el mercado, por el contrario, el mercado ha tenido que ir ajustando sus expectativas de inicio del ciclo de recortes de la tasa debido a que la Fed se ha mantenido en una postura restrictiva por más tiempo del esperado. De esta manera, esperan para el 2024 que se dé inicio del ciclo de recortes en marzo y que cierre el año en el rango de 3,50 por ciento y 3,75 por ciento, es decir, 175pbs por debajo del nivel actual.

El 2023 para la zona euro estuvo marcada por la desaceleración económica, sobre todo en la economía más grande del bloque europeo, esto jalonado principalmente por la débil dinámica del

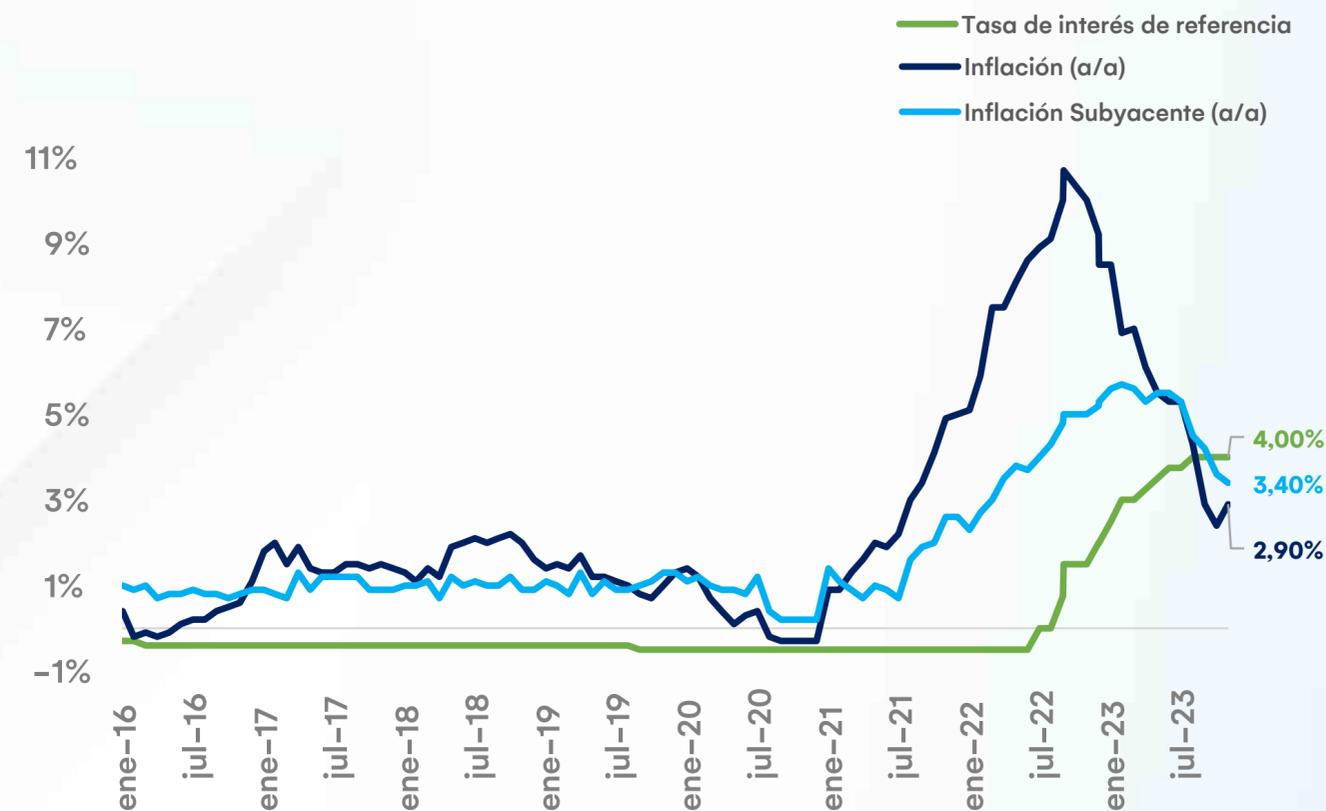
sector industrial, sin embargo, en la segunda mitad del año la dinámica del sector servicios (que en un inicio estaba jalonando la economía) comenzó a mostrar un debilitamiento, esto a medida que los altos niveles de inflación y las altas tasas de interés moderaran la demanda.

Al observar las dinámicas de PMI manufacturero, observamos que este se ubicó en terreno contractivo (<50pts) los 12 meses del año en la zona euro, mientras que países como Francia, España e Italia presentaron una buena dinámica sobre todo en el primer semestre del año, mientras que Alemania mostró un comportamiento similar al del bloque europeo. Respecto al PMI del sector servicios, de manera generalizada, todo el bloque presentó una buena dinámica durante la primera mitad del año, ubicándose el indicador en terreno expansivo (>50pts), no obstante, a medida que los efectos negativos de la política contractiva comenzaron a moderar la demanda, el sector se ubicó en terreno contractivo durante toda la segunda mitad del año.

Ante esto, el PIB de la zona euro se contrajo 0,10 por ciento a/a en el 3T2023, frente a un crecimiento nulo durante el primer y segundo trimestre (0,00 por ciento y 0,20 por ciento respectivamente). Mientras que Alemania acumuló dos caídas de su PIB, tanto en el 1T2023 como en el 3T2023 (-0,10 por ciento a/a en ambas ocasiones).

En cuanto a la inflación (gráfico 2), esta moderó 560pbs desde 8,50 por ciento a/a hasta 2,90 por ciento a/a, jalonado principalmente por menores precios de alimentos y de energía, así como de bienes. Mientras que al observar la inflación subyacente (excluye alimentos y energía) esta solo moderó 190pbs desde 5,30 por ciento a/a hasta 3,40 por ciento a/a, presionada principalmente por los altos salarios y el sector servicios.

Gráfico 2. Tasas de interés del BCE e Inflación



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Ante esto, el Banco Central Europeo (BCE), continuó con su política monetaria restrictiva, la cual había iniciado desde julio del 2022 y produjo el aumento de la tasa en 200pbs, desde 2,00 por ciento hasta 4,00 por ciento durante el 2023, argumentando que deberán quedarse las tasas en niveles altos por el tiempo que sea necesario para que la inflación efectivamente alcance la meta del 2,00 por ciento.

Respecto a China, al inicio de 2023 se percibía un optimismo importante sobre el desempeño económico del país, luego de dar por finalizada la política de Cero COVID durante el 1T2023. Sin embargo, estas expectativas fueron disminuyendo a medida que se observaban dificultades para lograr una reactivación de la demanda interna. Con ello, las expectativas de crecimiento del gigante asiático para 2023 se fueron moderando desde el 6,00 por ciento a inicio de año hasta 5,20 por ciento (expectativa promedio según encuesta de Bloomberg).

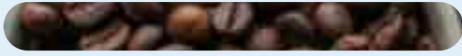
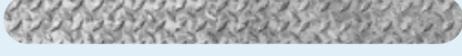
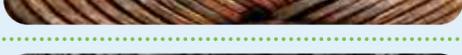
Para lograr el crecimiento objetivo de 5,00 por ciento, el gobierno se vio en la necesidad de implementar medidas monetarias y fiscales. El Banco Popular de China redujo en junio la tasa de referencia para préstamos LPR a 5 años, pasando de 4,30 por ciento a 4,20 por ciento; adicionalmente, redujo en dos ocasiones la LPR a 1 año, acumulando una disminución de 20 pbs hasta 3,45 por ciento. En línea con la disminución de las tasas, redujo requerimientos para realizar préstamos e inyectó capital en los bancos.

Por su parte, el Gobierno también buscó impulsar la economía por medio de incentivos fiscales y según el ministro de finanzas, prevén que durante el 2024 continuarán ampliando el gasto fiscal para incrementar las medidas que impulsen la dinámica económica.

Adicional a lo anterior, el mercado estuvo atento al sector inmobiliario chino, en especial sobre las principales compañías del sector por sus dificultades de solvencia e incertidumbre sobre su futuro. Durante el 2S2023, Country Garden, una de las principales compañías del sector, buscó sin éxito reestructurar su deuda e incumplió con algunos pagos, lo que generó nerviosismo en los mercados. Por su parte, Evergrande presentó fuertes pérdidas, buscó adherirse al capítulo 15 de quiebras en Estados Unidos y algunos miembros de su Junta Directiva se vieron envueltos en problemas judiciales.

En cuanto a las materias primas, estas han presentado un comportamiento mixto durante el año (tabla 1). Las valorizaciones son lideradas por el hierro (13,9 por ciento), oro (13,1 por ciento) y café (12,6 por ciento), mientras que las desvalorizaciones estuvieron lideradas por el carbón (-63,8 por ciento), níquel (-44,7 por ciento), gas (-43,8 por ciento) y maíz (-30,5 por ciento).

Tabla 1. Materias primas movimiento año corrido 2023

	MATERIA PRIMA	UNIDADES	2023	2022
	HIERRO	\$US/oz	13.9%	26.9%
	ORO	\$US/lb	13.1%	-0.3%
	CAFÉ	\$US/tm	12.6%	-26.0%
	AZÚCAR	\$US/oz	2.7%	6.1%
	COBRE	\$US/tm	2.2%	-13.9%
	ALUMINIO	\$US/oz	0.3%	-15.3%
	PLATA	\$US/bu	-0.7%	2.8%
	ALGODÓN	\$US/lb	-2.8%	-26.0%
	BRENT	\$US/tm	-10.3%	10.5%
	WTI	\$US/lb	-10.7%	6.7%
	SOJA	\$US/bu	-14.8%	13.8%
	TRIGO	\$US/bp	-20.7%	2.8%
	MAÍZ	\$US/bp	-30.5%	14.4%
	GAS	\$US/bu	-43.8%	20.0%
	NÍQUEL	\$US/lb	-44.7%	44.8%
	CARBÓN	\$US Cent/lb	-63.8%	138.3%

Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Las materias primas de energía presentaron desvalorizaciones en lo corrido del año en medio de un complejo contexto de las tensiones geopolíticas, particularmente por la continuidad de la guerra entre Rusia y Ucrania, los ataques entre Israel y Hamas y los enfrentamientos en el Mar Rojo; estos han generado interrupciones en las cadenas de suministro, siendo el comercio de materias primas el más afectado.

Particularmente el petróleo Brent y WTI se desvalorizaron 10,3 por ciento y 10,7 por ciento, respectivamente. Esto se produjo a pesar de una menor oferta, derivada de los recortes que anunciaron Arabia Saudita y Rusia a lo largo del año, los cuales fueron compensados por mayor producción de crudo de Estados Unidos, Brasil, Guayana y Noruega. Por el lado de la demanda, la débil demanda interna en China y su lenta recuperación económica fueron fuentes de incertidumbre sobre la demanda de crudo mundial, lo que generó presiones a la baja para los precios de las referencias de crudo.

Cabe recordar que Angola anunció el 21 de diciembre que dejaba de hacer parte de la OPEP debido a que este grupo ya no se alinea a los intereses del país. Ante este anuncio, los precios del petróleo cayeron 2,4 por ciento en la jornada de ese día debido a que la decisión genera dudas sobre la estabilidad de la OPEP como grupo, sin embargo, no hay indicios de que otro país tenga la intención de salirse. Cabe recordar que Angola se unió a la OPEP en 2007, produce 1,1 millones de barriles al día y con su salida, la OPEP queda con 12 miembros y una producción de aproximadamente 27 millones de barriles por día, alrededor del 27 por ciento del mercado mundial de petróleo.

CONTEXTO LOCAL

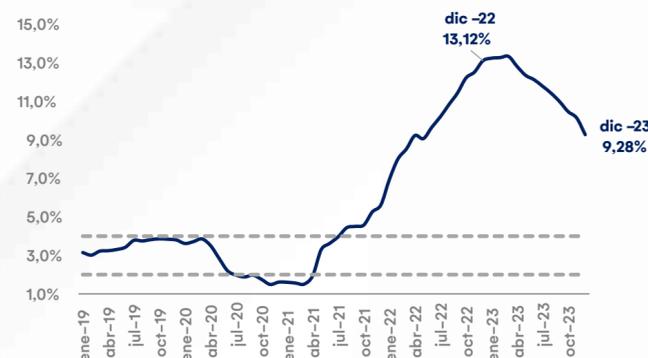
En Colombia nos enfrentamos a la inflación más alta de los últimos 20 años durante el 2022 y 2023, lo que requirió un incremento de 1150 pbs en las tasas de interés del Banco de la República y estuvo acompañado de retos fiscales, la incertidumbre por las reformas y el aumento de los indicadores de inseguridad. Estos factores afectaron el crecimiento económico, el empleo, la inversión y el bienestar de la población.

En términos de crecimiento, la economía de Colombia se recuperó rápidamente de la contracción de 2020 (-7,3 por ciento), con un crecimiento de 11,0 por ciento en 2021 y 7,3 por ciento en 2022, jalado principalmente por el gasto de los hogares. Sin embargo, durante 2023, se observó una desaceleración en el ritmo de crecimiento del consumo de los hogares (1,12 por ciento), producto de la pérdida de poder adquisitivo ante un escenario de alta inflación e incrementos de la tasa de interés. Adicionalmente, se proyecta que la inversión presente una caída de más de 20 por ciento en 2023 ante un contexto de encarecimiento de costos y pérdida de confianza. Por el lado de la oferta, se observa que los sectores más afectados serían construcción, industria y comercio. Sin embargo, las actividades artísticas y recreativas compensarían parcialmente este escenario, impulsadas por la preferencia de los consumidores a adquirir más servicios.

Tras el cierre de la inflación en el 2022 en 13,12 por ciento a/a, el ritmo de crecimiento de los precios se mantuvo cercano a estos niveles durante los primeros meses de 2023 (gráfico 3), alcanzó el máximo de 13,34 por ciento a/a en marzo, nivel no visto en más de dos décadas. Desde entonces, la inflación ha ido moderándose debido a: i) la disminución de las presiones sobre los precios de los alimentos, ii) una alta base estadística en 2022 y iii) la desaceleración de la economía debido a la

pérdida de poder adquisitivo de los hogares y al incremento de la tasa de interés del Banco de la República. En este contexto, la inflación cerró el año en 9,28 por ciento a/a.

Gráfico 3. Inflación Colombia (Variación anual)



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Ante este escenario de inflación, el Banco de la República mantuvo una postura contractiva con el objetivo de moderar la velocidad de crecimiento de los precios (gráfico 4). Los incrementos de la tasa de interés, que se iniciaron en septiembre de 2021, continuaron hasta abril de 2023, momento en el que la tasa alcanzó el 13,25 por ciento. En la reunión de diciembre los miembros de la junta decidieron reducir por primera vez la tasa, luego de 8 meses de estabilidad, que disminuyó en 25pbs hasta el 13,00 por ciento, principalmente debido a: i) la moderación de la inflación, ii) las expectativas de que esta moderación podría continuar durante 2024 y iii) la desaceleración de la actividad económica, que resultó en una contracción del PIB del 0,3 por ciento a/a en el 3T2023.

Gráfico 4. Tasa de interés de Banco de la República



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

En cuanto a la tasa de cambio (gráfico 5), en el 2022 el peso colombiano frente al dólar cerró en \$4.850. Posteriormente, el 5 de enero de 2023, el par alcanzó un máximo de \$5.015 y luego presentó una tendencia bajista a lo largo del año, logrando un mínimo de \$3.803 el 28 de diciembre, última jornada del año, cerrando en \$3.873,90. A nivel internacional, el dólar, medido a través del índice DXY, presentó un comportamiento lateral con alta volatilidad, operando en un rango entre 99 y 107 puntos. Este comportamiento fue impulsado por los cambios en las expectativas sobre la inflación y la política monetaria de Estados Unidos, además de la aversión al riesgo debido al cierre de algunos bancos regionales y la reducción de la calificación soberana de Estados Unidos por parte de Fitch Ratings.

En el contexto regional, las monedas se han beneficiado del apetito por el riesgo, a excepción del peso chileno, que se depreció un 3,81 por ciento, las monedas de la región se han valorizado en promedio un 11,7 por ciento, lideradas por el peso colombiano. Este último, además del contexto

internacional, se ha visto favorecido por factores locales como el retraso en las reformas y la pérdida de gobernabilidad, que implica la necesidad de mayores consensos y moderación en las políticas que generan mayor incertidumbre para los inversores.

Gráfico 5. Comportamiento del peso colombiano respecto al dólar.

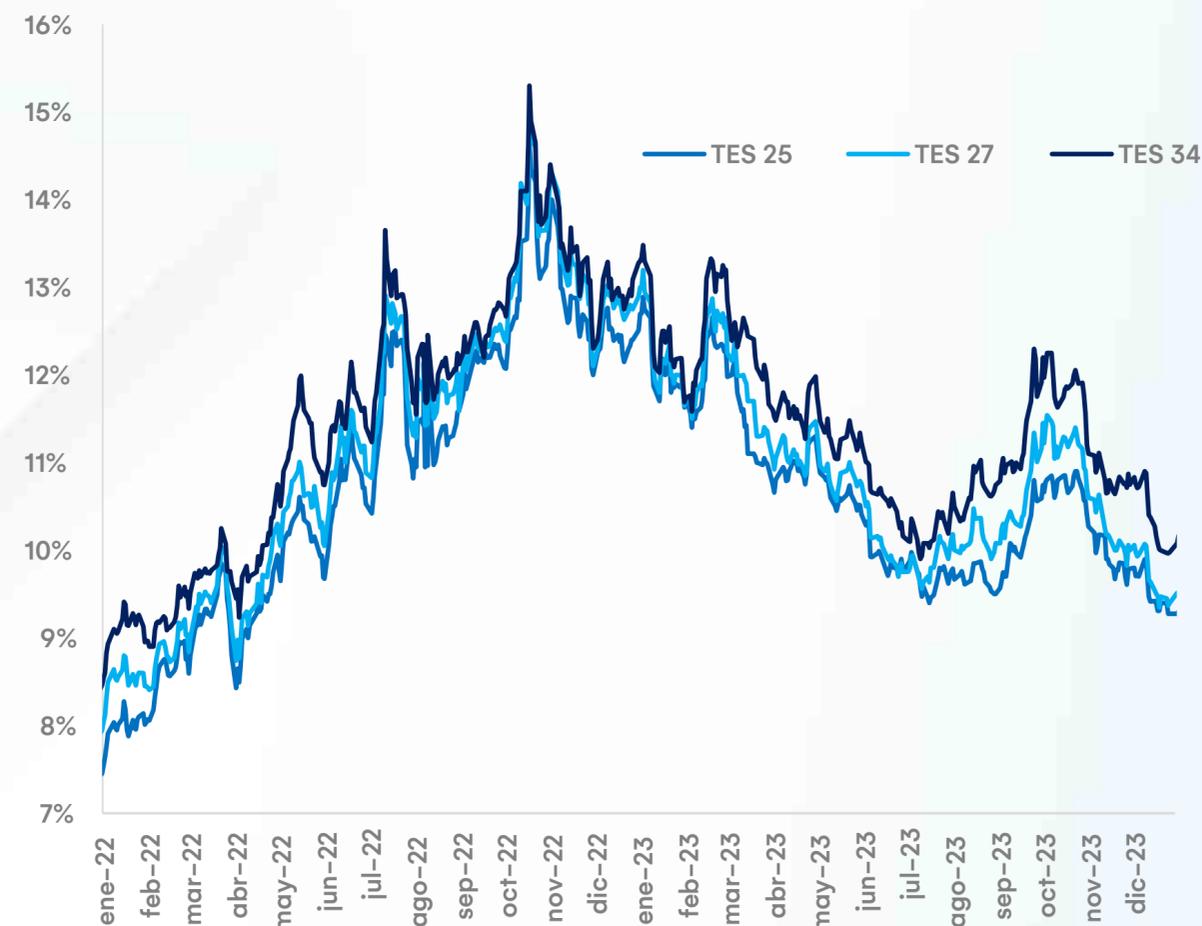


Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Finalmente, la curva de rendimientos de los bonos de deuda pública (TES) tasa fija, se valorizó 205pbs durante todo el 2023 respecto al cierre del 2022 (gráfico 6), jalonado por: i) el comportamiento de la curva de rendimientos de los tesoros americanos, los cuales presentaron una alta volatilidad principalmente por la hoja de ruta de la Reserva Federal, ii) la moderación de la inflación desde el máximo de 13,34 por ciento en abril del 2023, lo que a su vez llevó a que el Banco de la República

dejara de incrementar las tasas de interés, manteniéndola estable y posteriormente iniciando el ciclo de recortes en diciembre, y iii) la moderación en los pronunciamientos del Gobierno sobre reformas, políticas públicas y demás. Adicionalmente, el mercado de deuda pública mantuvo sus flujos gracias a la participación de los Fondos de Pensiones (AFP), el Ministerio de Hacienda mediante canjes de deuda y las ventas netas de TES a inversionistas extranjeros.

Gráfico 6. Comportamiento de la curva de rendimientos de TES TF



Fuente: Fuente: SEN, elaboración propia.

En esta línea, la curva de rendimientos de los bonos UVR se valorizó 196pbs, si bien la inflación moderó desde su máximo, se mantiene muy alejado del rango meta del Banco de la República del 2 por ciento al 4 por ciento y permaneció en dos dígitos hasta octubre del 2023.

2.4 Nuestra gestión financiera

GENERAMOS CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

GRI 3-3

En el Banco de Occidente estamos enfocados en mantener un crecimiento económico que sea simultáneamente sostenible y rentable, al contribuir en la creación de valor para nuestros accionistas, nuestros clientes; generación de bienestar para nuestros colaboradores y sus familias; y al progreso económico del país.

Desde la vicepresidencia Financiera y de Estrategia tenemos la gran responsabilidad de proteger los activos y el patrimonio del Banco, así como los depósitos de nuestros clientes, y contribuimos a su crecimiento mediante una adecuada planeación financiera y tributaria que generan valor, las cuales se distribuyen de una manera socialmente responsable para generar valor a nuestros grupos de interés.



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRI 202-1
(Cifras en miles de millones de pesos MMM)

CONCEPTO	2023	2022	2021	OBSERVACIONES / ACLARACIONES
Valor económico directo generado: ingresos	\$ 3.187,36	\$ 2.703,00	\$ 2.698,00	
Margen neto de intereses	\$1.991,03	\$ 2.019,00	\$1.892,00	
Otros ingresos ordinarios	\$ 1.015,75	\$494,00	\$616,00	
Comisiones netas	\$ 174,17	\$189,00	\$190,00	
Liberación utilidades retenidas	\$ 6,40	\$1,00		
Valor económico directo distribuido	\$1.686,64	\$1.717,00	\$1.311,00	*No incluye anticipo de donación
Proveedores	\$ 613,06	\$543,00	\$483,00	
Accionistas	\$ 215,14	\$251,00	\$150,00	Se estima una payout del 40%, en espera del PDU final
Colaboradores directos	\$ 491,58	\$435,00	\$461,00	
Impuestos y contribuciones	\$ 363,40	\$488,00	\$216,00	
Donaciones y Anticipo Donación Condicionada Fundación CTIC *	\$ 7,57	\$26,00	\$1,00	* Anticipo de Donación \$4,114
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	\$1.278,86	\$733,00	\$1.044,00	
Reservas	\$221,87	\$253,00	\$342,00	En espera del PDU final
Valor económico retenido	\$1.500,72	\$986,00	\$1.386,00	

Fuente: Banco de Occidente

A nuestros accionistas, les damos la tranquilidad de que con la transparencia, oportunidad y veracidad de la información que les suministramos, puedan tomar decisiones libres de errores materiales, ya que son parte fundamental de la estructura patrimonial de la entidad. Nuestra responsabilidad es salvaguardar sus intereses y brindarles la tranquilidad de que su dinero está debidamente custodiado y que cumplimos con las políticas contables y fiscales de la organización²⁰.

La gestión financiera de nuestro Banco impacta positivamente a nuestros colaboradores, que esperan una remuneración justa y oportuna, siendo este un vital cumplimiento por parte del Banco para seguir generando en ellos y sus familias un bienestar económico.

Asimismo, aportamos al bienestar social mediante donaciones a la Fundación CTIC (Centro de Tratamiento e Investigación sobre el Cáncer Luis Carlos Sarmiento Angulo)²¹

NUESTRO APOORTE FISCAL

GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4
DJSI 1.7.1.

Con un compromiso claro frente al impulso de la economía de nuestro País, en el Banco de Occidente contribuimos activamente en la financiación del Estado y el desarrollo de la sociedad mediante la oportuna contribución fiscal.

Esta premisa se evidencia en nuestra Política Fiscal²², la cual refleja que nuestras actuaciones y la administración de los asuntos tributarios se llevan

²⁰ Ver encabezado informe de los estados financieros las políticas contables y fiscales del Banco

²¹ Para mayor información ver tema de Prácticas de Inversión Responsable de este Informe

²² https://bancodeoccidente.com.co/banco-de-occidente/imagenes/quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad/documentos/politica-fiscal.pdf#xd_co_f=NjBiNDU5MTIhNTgyOC00YTYwLWFiN2IhNTZkMjRmY2FkZGVm-

a cabo con total transparencia, claridad, orden y coherencia, siempre con una visión socialmente responsable con nuestros grupos de interés.

La Vicepresidencia Financiera y de Estrategia es la encargada de aprobar y de modificar la estrategia fiscal de la organización, pero es deber de todos nuestros colaboradores del Banco y demás partes interesadas velar por el cumplimiento de la Política Fiscal en el marco de sus principios²³ de: ética, integridad y buenas prácticas, transparencia, claridad, coherencia, prudencia y legalidad.

En el Banco analizamos todas las transacciones o hechos económicos típicos y atípicos de forma integral, comprometidos con cumplir con toda la normativa vigente, complementándolo con el impacto fiscal que pueda representar como parte de nuestra estrategia empresarial de prevenir riesgos como la evasión fiscal.

De otra parte, contamos con controles como el cumplimiento de la Ley SOX²⁴ y el Comité del Sistema de Administración de Riesgo Operacional, SARO, que nos permiten blindar aún más nuestras operaciones y contribuyen a nuestra gobernanza fiscal. Asimismo, realizamos una auditoría anual que evalúa los cumplimientos en nuestra gestión mediante una revisoría fiscal externa quien a su vez se encarga de la revisión de las declaraciones y presenta un informe anual de auditoría. La revisoría fiscal nos ayuda a identificar posibles errores y a validar la corrección de estos para dar cumplimiento de acuerdo con los requisitos legales.

En materia de la declaración anual de renta, contamos con asesores tributarios externos para la verificación de la información presentada, donde quedan las evidencias de todos los casos de la revisión como informes de auditorías e informes de renta, entre otros.

²³ Ídem, consulte Política Fiscal

²⁴ La Ley Sarbanes Oxley (SOX) regula la presentación de informes financieros y la auditoría de las empresas que cotizan en bolsa.

Además, fortalecemos nuestros procesos para el cumplimiento fiscal a través de las capacitaciones que realizamos con agremiaciones e instituciones reconocidas del orden nacional como Asobancaria, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI, el Instituto Colombiano de Derecho Tributario-ICDT, entre otros. Con estas actividades buscamos actualizar a todo nuestro equipo en las normas, leyes, decretos, resoluciones, jurisprudencias y doctrinas vigentes que nos aplican; de esta forma, propendemos por el debido cumplimiento de la normatividad con el uso de buenas prácticas y el análisis de estrategias que sean soporte para la ejecución de nuestras labores. Esto nos permite minimizar algún tipo de riesgo fiscal y garantizar la carga óptima tributaria.

De esta forma, participamos en reuniones con todos nuestros grupos de interés, en donde se plantean opiniones y preocupaciones en materia fiscal, así como los planes de acción a seguir, que registramos en actas o correos electrónicos informativos. Participamos en el Comité tributario de Asobancaria que sesiona ordinariamente 12 veces al año.

Presentamos la información fiscal de Colombia, que es el alcance de la jurisdicción del presente informe:

CIFRAS EN MILLONES	2023	2022	2021
	COLOMBIA		
1. Nombre de las entidades residentes	BANCO DE OCCIDENTE S.A.		
2. Actividades principales de la organización	Establecimiento bancario		
3. Número de empleados y detalle de dicho número	6.984 empleados distribuidos así: 496 con contrato a término fijo, 6.143 con contrato a término indefinido, 345 con contrato de aprendizaje Sena. Adicionalmente contamos con 2.438 colaboradores en <i>Outsourcing</i> .	7.113 empleados distribuidos así: 521 con contrato a término fijo, 6.262 con contrato a término indefinido, 330 con contrato de aprendizaje Sena. Adicionalmente contábamos con 2.387 en colaboradores en <i>Outsourcing</i> .	7.151 empleados distribuidos así: 528 con contrato a término fijo, 6.272 con contrato a término indefinido, 351 con contrato de aprendizaje. Adicionalmente contábamos con 2.744 colaboradores en <i>Outsourcing</i> .
4. Ingresos operacionales	\$ 28.037	\$ 15.763	\$8.876
5. Ingresos procedentes de transacciones intragrupo contra otras jurisdicciones fiscales	\$2	\$2	\$2
6. Beneficios o pérdidas antes de impuestos	\$374	\$616	\$459
7. Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	\$525	\$590	\$583
8. Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado	\$480	\$261	\$171
9. Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas	-\$855	-\$524	-\$229
10. Motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos	La diferencia se origina en ingresos no gravados desde la normativa fiscal, como: método de participación, dividendos, rentas exentas y aplicación de tasas diferenciales, al igual que gastos no permitidos desde la normativa fiscal como: impuestos no deducibles y provisiones, entre otros.	La diferencia se origina en ingresos no gravados desde la normativa fiscal como: método de participación, dividendos, rentas exentas y aplicación de tasas diferenciales, al igual que gastos no permitidos desde la normativa fiscal como: impuestos no deducibles, provisiones, entre otros.	La diferencia se origina en ingresos no gravados desde la normativa fiscal como: método de participación, dividendos, rentas exentas y aplicación de tasas diferenciales, al igual que gastos no permitidos desde la normativa fiscal como: impuestos no deducibles, provisiones, entre otros.

Fuente: Banco de Occidente

A continuación, detallamos las obligaciones fiscales del banco, que podrá encontrar con mayor detalle en: DJSI: 1.7.3

Informes Financieros	2023	Tasa promedio calculada (variación porcentual 2022 vs. 2023)	2022	Tasa promedio calculada (variación porcentual 2022 vs. 2021)	2021
Ganancias antes de impuestos	\$ 888	-11%	\$ 1.000	28%	\$ 782
Impuestos declarados	\$ 458	-8%	\$ 498	72%	\$ 290
A. Impuesto de Renta y Complementarios	-\$ 57		\$ 113		-\$ 33
B. Impuestos indirectos	\$ 236		\$ 159		\$ 122
IVA	\$ 103		\$ 99		\$ 85
Industria y Comercio	\$ 129		\$ 56		\$ 26
Predial	\$ 2		\$ 2		\$ 3
Sobretasas y Otros	\$ 1		\$ 1		\$ 8
Registro y anotación	\$ 0		\$ 0		\$ 0
C. Contribución Superintendencia Financiera	\$ 12		\$ 10		\$ 9
D. Seguros Depósitos	\$ 130		\$ 114		\$ 104
E. Gravamen sobre transacciones financieras (4*1000)	\$ 68		\$ 39		\$ 30
F. Contribuciones de parafiscales y seguridad social	\$ 69		\$ 63		\$ 58
Dividendos decretados en el año del ejercicio inmediatamente anterior	\$ 251		\$ 150		
Ajustes acumulados aceptables	\$ -		\$ -	0%	\$ 0
Impuestos / Dividendos Decretados	182%	-45%	332%	120%	
Tasa de impuestos efectiva en %	52%	4%	50%	34%	34 %
Impuestos pagados en efectivo	\$ 995	54%	\$ 646	31%	31 %
Tasa de impuestos en efectivo (%)	112%	73%	64,59%	2%	2 %

Fuente: Banco de Occidente

PUNTUACIÓN DE LOS BANCOS DE IMPORTANCIA SISTÉMICA MUNDIAL

FN-CB-550a.1.

El sector financiero cuenta con un estándar que señala el lugar que ocupan las entidades en la lista de los bancos de importancia sistémica mundial, conocidos como G-SIB (por las siglas en inglés de *Global Systemically Important Banks*) del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

El Comité tiene requerimientos específicos de suficiencia de capital que aplican a todos los bancos con actividad internacional y garantizan que todos mantengan un nivel adecuado de capital en función de su exposición al riesgo. En nuestro caso el supervisor nacional es la Superintendencia Financiera, que es la encargada de decidir en última instancia qué banco entra o sale de la lista y de establecer los requerimientos de capital, basando su decisión en indicadores cualitativos (criterio del supervisor a través de metodología DIANA de clúster) y cuantitativos (cálculo del indicador de Entidades de Importancia Sistémica - EIS).

Teniendo en cuenta lo anterior, serán entidades sistémicas todas aquellas que hagan parte del primer

grupo en la metodología de Cluster y obtengan un indicador EIS igual o superior a 6.45%.

La Superintendencia Financiera en Carta Circular 70 de 2023 y en cumplimiento de lo establecido en el parágrafo del artículo 2.1.1.4.3 del Decreto 2555 de 2010, publicó el listado de entidades con importancia sistémica (EIS) para el ejercicio de 2024, conforme con los parámetros de metodología para su identificación [1]. Para el cálculo del indicador se utilizó información con corte al 30 de junio de 2023 y los resultados fueron presentados en la Sesión No. 87 del Comité de Coordinación y Seguimiento al Sistema Financiero.

De acuerdo con los resultados, nuestro Banco quedó posicionado en el quinto lugar, lo que representa un puntaje inferior al umbral establecido, de tal forma que no es considerado de importancia sistémica. Esta clasificación en ningún caso representa una percepción o calificación de riesgo de las entidades.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

GRI 204-1, 308-1, 414-1

Desde la época de pandemia, por solicitud de Grupo Aval, hemos generado un proceso para mejorar el tiempo de pago a nuestros proveedores en un tiempo récord de casi tres días, lo cual refleja una buena gestión en los procesos de tesorería y como consecuencia hemos logrado el pago de todas las facturas vigentes en menos de una semana.

A continuación, presentamos nuestra inversión para proveeduría local entendida como proveedores que tienen representación legal en Colombia y prestan sus servicios en el país. En la medida de lo posible, se buscan proveedores que sean de la región y cumplan con todos los estándares de calidad.

PROVEEDORES	2023	2022	2021
Porcentaje de proveedores locales	97%	97%	95%
Pago a proveedores	\$ 548.302 M	\$ 824.503 M	\$ 795.311 M

Fuente: Banco de Occidente

De otra parte, en el 2023 iniciamos la encuesta a los proveedores críticos, estratégicos, rutinarios y relevantes que cuentan con un proceso logístico y con pagos en el año que incluye criterios de sostenibilidad, con el ánimo de entender su estado actual en términos la aplicación de criterios ASG, (ambientales, sociales y de gobernanza) y así poder desarrollar un programa eficiente para la selección y desarrollo de proveedores bajo estos criterios. Adicionalmente, contamos con fichas técnicas que aplican para algunas categorías especiales donde se evalúan distintos aspectos propios de la industria, por ejemplo: compra de bienes muebles que contengan madera en su estructura.

CONCEPTO	2023	2022	2021
Proveedores activos	757	830	853
Proveedores evaluados con criterios de sostenibilidad	299	N/A	N/A
Proveedores seleccionados con criterios ambientales y sociales	39,5%	N/A	N/A

Fuente: Banco de Occidente

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3-3

Nuestros revisores fiscales son KPMG y es la misma firma para todas las entidades de Grupo Aval. Aplica la rotación de su personal y de los grupos especiales de auditores para garantizar transparencia y fiabilidad en su aseguramiento.

En materia de auditoría interna contamos con controles como la Contraloría de Grupo Aval que hace la vigilancia de la información de forma anual y la auditoría corporativa con reportes trimestrales, en la que, en el 2023, el área tuvo cero no-conformidades.

De otra parte, los entes fiscales como la DIAN realizan una revisión anual de las retenciones y el manejo fiscal del Banco, y los municipios realizan requerimientos de información tanto del Banco como de los clientes casi de forma semanal. Dentro de la organización monitoreamos de forma permanente, el cumplimiento de la tasa fiscal para que esté dentro de los marcos y políticas fiscales de la entidad.

2.4.1 VARIACIONES Y RESULTADOS DEL BANCO

Nuestro Banco cerró el año 2023 con un crecimiento anual del 17,24 por ciento en el total de Activos, los cuales crecieron en \$9,40B respecto a diciembre de 2022, y alcanzaron un saldo total de \$63,92B. El incremento se fundamentó principalmente en el crecimiento de la Cartera de Crédito Bruta Moneda Legal y Extranjera (sin Repos ni Interbancarios) que aumentó en \$4,35B frente al saldo registrado en diciembre de 2022, equivalente a un incremento anual del 10,39 por ciento, y que aportó el 46,24 por ciento del crecimiento del total de Activos.

De acuerdo con la última información disponible por la Superintendencia Financiera de Colombia, a noviembre de 2023 el Banco de Occidente cuenta con una participación de mercado del 6,90 por ciento en la cartera total, (superior en 47pbs a dic-22). Por tipo de cartera, la cartera comercial del Banco cerró en \$31,26B que representó una variación anual del 10,38 por ciento o \$2,94B, y con una participación de mercado del 9,03 por ciento (superior en 58pbs a dic-22). La cartera consumo registra una variación anual de \$1,29B equivalente a un incremento anual del 11,64 por ciento, y una participación de mercado del 6,15 por ciento a noviembre 2023, superior en 70pbs a dic-22. Por último, la cartera de vivienda (Hipotecaria y Leasing) registra un crecimiento año del 4,80 por ciento y una variación anual de 118.571MM resultados se atribuyen al buen desempeño de la fuerza comercial para impulsar la colocación de productos de crédito al mercado.

La Cartera de Crédito calificada en C, D y E, registró un saldo total de \$3,07B, lo que representa el 6,65 por ciento del total de la cartera de crédito bruta moneda legal y extranjera y una variación anual del 23,16 por ciento. Este comportamiento se explica principalmente por los efectos coyunturales sobre los clientes del banco asociados al comportamiento económico del país en el cual se ha evidenciado una ralentización económica, niveles de inflación por encima del rango meta del Banco de la Republica y los niveles de las tasas de interés en el mercado colombiano. El impacto se ha concentrado principalmente en la cartera de consumo.

El Saldo de Provisiones para Protección de Activos, a cierre de diciembre, suma un total de \$2,47B con un crecimiento anual del 12,25 por ciento, aun cuando este no alcanza una cifra de materialidad, permite un índice de Cobertura para Provisión de Cartera respecto al valor de créditos calificados

en C, D y E del 59,41 por ciento, que logró un crecimiento del índice del 7,14 por ciento frente al año anterior. Este indicador registró un menor nivel frente al Total del Sistema, que al corte de noviembre de 2023 es del 60,62 por ciento.

El total de Activos Financieros de Inversión y Derivados de Negociación alcanzaron la suma de \$10,80B, con un crecimiento del 58,80 por ciento respecto al año anterior, producto de la ejecución realizada en las Inversiones en título de deuda donde se evidenció un crecimiento año del 166,23 por ciento con una variación positiva de \$2,13B.

Por el lado de los Pasivos totales, nuestro Banco cierra el año 2023 con un saldo de \$58,75B registrando una variación de \$8,97B de más frente al saldo del cierre del año inmediatamente anterior, que equivale a un incremento anual porcentual del 18,03 por ciento.

Dentro del comportamiento del Total Pasivos se destaca el desempeño presentado en los depósitos totales al cierre del 31 de diciembre de 2023, que alcanzan la suma de \$44,97B aumentando en \$6,49B respecto a diciembre de 2022; lo que representa un crecimiento porcentual anual del 16,88 por ciento. Este comportamiento se encuentra explicado principalmente por la evolución de los Certificados de Depósito a Término, que registraron la suma de \$14,68B con un crecimiento de \$4,13B respecto al mismo periodo del año anterior, equivalente a un crecimiento porcentual anual del 39,18 por ciento. Las cuentas de ahorros, cuentas corrientes y CDT representan el 52,68 por ciento, 14,53 por ciento y el 32,65 por ciento del total de Depósitos del Banco, respectivamente. Este crecimiento acelerado de los productos de ahorro viene explicado principalmente por la estrategia de fondeo de crecimiento del Banco en cumplimiento de los diferentes indicadores de liquidez (en particular CFEN) y la búsqueda de optimizar el costo de fondos.

De acuerdo con la última información disponible de la Superintendencia Financiera de Colombia a noviembre de 2023, el Banco de Occidente cuenta con una participación de mercado del 7,18 por ciento en el total de depósitos (superior en 59pbs a dic-22). Por tipo de depósitos, las cuentas de ahorros tienen una participación de mercado del 8,59 por ciento, una variación anual de \$2,48B y un crecimiento anual del 11,68 por ciento. Las cuentas corrientes registran una variación anual de \$83.312MM equivalente a un decrecimiento anual del 1,26 por ciento y una participación de mercado del 7,64 por ciento a noviembre 2023. Por último, los CDT registran una participación de mercado de 5,56 por ciento (superior en 46pbs a dic-22). Estos resultados están en línea con la coyuntura nacional y la estrategia corporativa.

En relación con las otras fuentes de fondeo, es de mencionar el crecimiento correspondiente a los Fondos Interbancarios y *Overnight* donde el saldo de cierre alcanza el valor de \$4,40B con un crecimiento año del 137,54 por ciento. Por otro lado, el comportamiento presentado por los bonos es el resultado de los vencimientos de emisiones presentadas en lo corrido del año; al corte del 31 de diciembre de 2023 el saldo de los bonos emitidos por el Banco fue de \$2,17B, lo que refleja un decrecimiento anual del 6,50 por ciento. Actualmente, el saldo vigente en bonos cuenta con vencimientos cercanos a los 8 años en promedio.

El patrimonio total de nuestro Banco registró un valor de \$5,17B, con un crecimiento de \$0,43B respecto al año anterior, lo que representa un crecimiento anual del 8,96 por ciento. Este resultado corresponde principalmente a la recuperación de la pérdida no realizada de inversiones disponibles para la venta (ORI) en niveles cercanos a \$0,24B y el incremento de la reserva patrimonial en \$0,25B explicado por la retención de utilidades del periodo 2022 y los resultados del ejercicio del 2023.

Nuestra utilidad neta total al cierre de diciembre 2023 fue de \$430.603MM, que representa una variación de 14,33 por ciento frente al resultado del año inmediatamente anterior, explicado principalmente por los siguientes eventos:

- Decrecimiento anual del 1,40 por ciento en los ingresos netos por intereses y valoración, equivalente a \$28.228MM. El movimiento se explica por un incremento en los intereses recibidos del orden del 65,05 por ciento justificado por el efecto combinado de la indexación de nuestras operaciones de cartera a tasa variable y el crecimiento del saldo de cartera, así como la recuperación del mercado de mercado de títulos de deuda nacional, la cual representa el 77 por ciento de nuestro portafolio. Este tema se compensa con el crecimiento de los intereses pagados en 127,23 por ciento, dinámica explicada por el aumento de las tasas de interés que a su vez incentivaron el ahorro de inversionistas en productos como CDT.

- Incremento del gasto de provisión de cartera e intereses por cobrar en \$1.265MM, creciendo en el orden del 68,29 por ciento, representado principalmente por la modalidad de cartera de consumo, especialmente en productos asociados a libre destino.

- Aumento en los gastos generales de administración del Banco en 13,58 por ciento representado en \$114.133MM, justificado por partidas de gasto indexadas a inflación e impuestos.

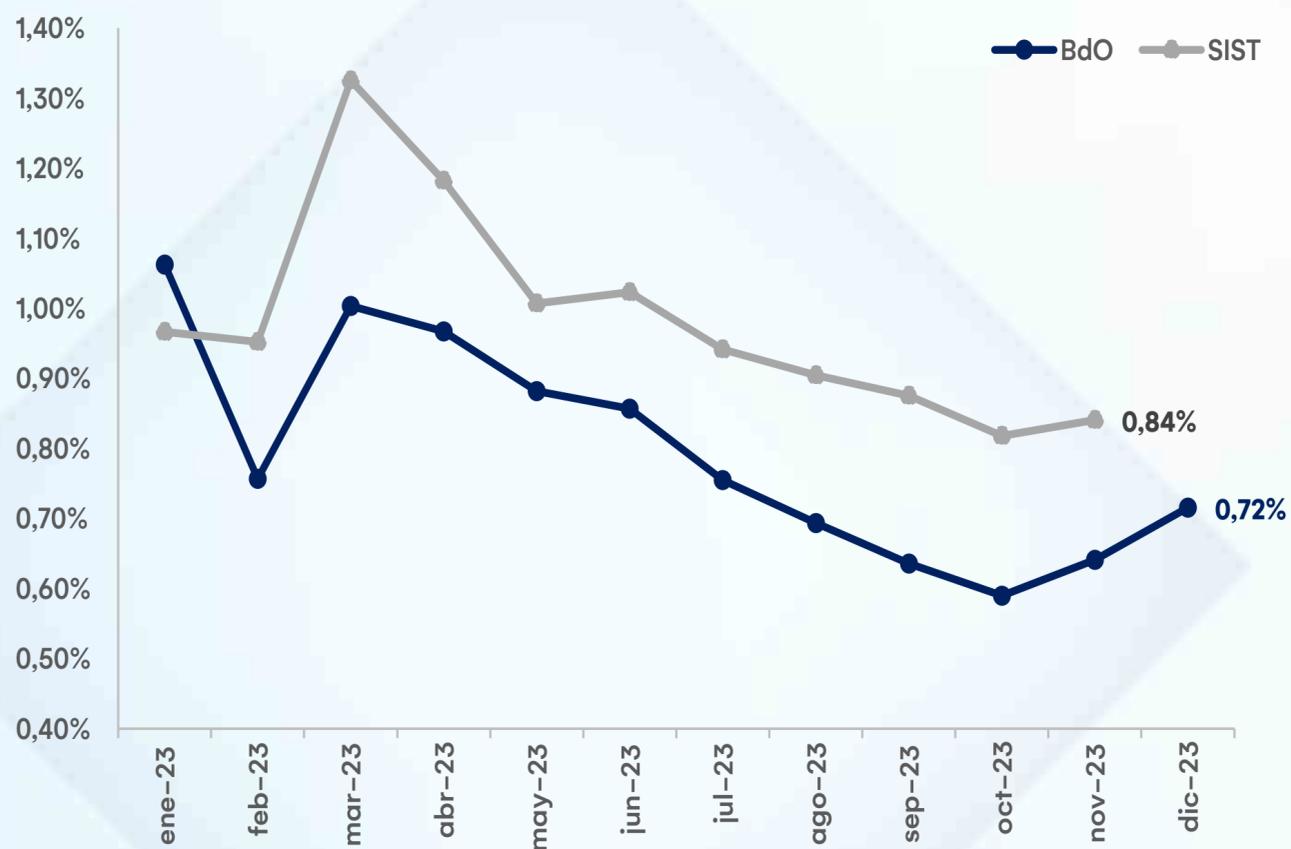
- Incremento del 57,60 por ciento en los resultados de filiales y asociadas representado en \$113.369. En el caso de filiales se destacan los resultados de Banco de Occidente Panamá y Fiduciaria de Occidente, mientras que en asociadas los resultados de Porvenir y Corficolombiana.

A nivel de resultados consolidados, la utilidad neta consolidada fue de \$479.577MM con un crecimiento de 5,09 por ciento frente al año 2022.

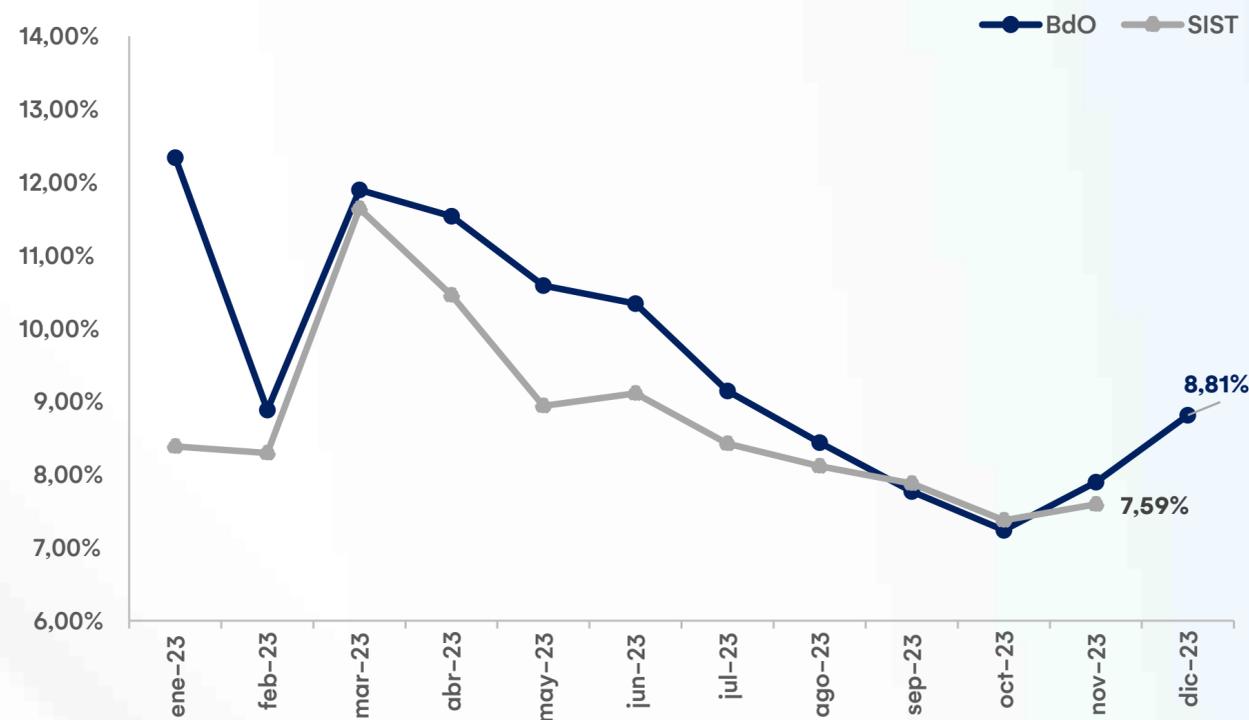
En relación con temas de publicidad, propaganda y relaciones públicas, nuestro Banco tuvo para el 2023 una ejecución de \$42.934MM, siendo el pilar de las relaciones públicas parte fundamental en la excelencia en atención a nuestros clientes. En este sentido ejecutamos \$1.461MM, con un crecimiento del 6,50 por ciento frente a 2022.

Para publicidad y propaganda, donde la ejecución fue de \$41.473MM, con un crecimiento del 18,86 por ciento; es el resultado de nuestro enfoque; que a su vez es una combinación entre las alianzas comerciales y convenios aliados, ofreciendo un portafolio de beneficios a nuestros clientes, junto a las estrategias corporativas como experiencias aval y atención personalizada; así mismo, nuestra campaña de marca y relacionamiento, que se encuentra bajo el lema “del lado de los que hacen”.

Gráfica 7. ROAA (Acumulado)



Gráfica 8. ROAE (Acumulado)



De este modo, los resultados presentados permiten mantener los indicadores de rentabilidad del Banco dentro de las expectativas de la entidad. Así tenemos que la Rentabilidad Anual de los Activos Totales en diciembre de 2023 fue del 0,72 por ciento y la Rentabilidad Anual del Patrimonio del 8,81por ciento.

COMPORTAMIENTO DE LA LIQUIDEZ Y LA SOLVENCIA

El indicador de liquidez estuvo presionado por la transición en la implementación del Coeficiente de Fondo Estable Neto —(CFEN), el mínimo legal del indicador pasó del 90 por ciento al 100 por ciento a partir del 31 de marzo de 2022, esto obligó a incrementar las captaciones del Banco a plazo fijo durante el año 2022 en \$4,18B con el fin de estabilizar el indicador por encima del nuevo mínimo legal regulatorio exigido por la SFC.

En términos del indicador de solvencia, durante el año 2023 el Banco continuó con el análisis y ejecución de diferentes acciones para fortalecer la gestión proactiva de su capital, logrando conservar un nivel adecuado para el cumplimiento de los indicadores regulatorios y el apetito de riesgo interno, en materia de solvencia. Lo anterior en el marco de un mayor nivel de capital exigible debido al incremento de 38 puntos básicos en el colchón

de conservación de capital que todas las entidades del sistema debemos cumplir.

Es así como al cierre de 2023 nuestro Banco alcanzó un indicador de solvencia total del 11,75 por ciento, lo que significó una disminución de 60 puntos básicos frente al cierre del año 2022, como consecuencia de: (i) el incremento en los activos ponderados por nivel de riesgo, principalmente por el crecimiento de las carteras comercial y de consumo, (ii) de la menor ponderación de los bonos subordinados de Tier II que están perdiendo vigencia de forma gradual al acercarse a su vencimiento y (iii) la distribución de dividendos, que representó el 50 por ciento de las utilidades de 2022, entre otros factores.

A pesar de lo mencionado anteriormente, se ha logrado la ejecución efectiva de estrategias que han posibilitado mantener un nivel de capital adecuado. Destacan, en este sentido, la generación interna de capital mediante la eficiente gestión del gasto y la optimización de deducciones al Patrimonio Básico Ordinario, especialmente en relación con las inversiones de capital realizadas en entidades supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

2.4.2 FILIALES Y ASOCIADAS

La filial Banco de Occidente (Panamá) S.A. presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

- La cartera generó una variación importante pasando de USD361MM en 2022 a USD552MM en 2023 para un incremento del 53 por ciento en saldos; lo cual generó un incremento en intereses de 96 por ciento, producto de las subidas de las tasas de interés de la FED.

- En términos de sus inversiones, obtuvo un incremento en inversiones del 3 por ciento que pasa de USD253 millones a USD261 millones producto de compra de títulos por el comportamiento del mercado.
- Para efectos de liquidez, esta disminuyó un -47 por ciento pasando de USD221 millones a USD117MM. Esto se justifica por el aumento de la cartera e inversiones.
- Los saldos de los depósitos a plazos aumentaron 32 por ciento, pasando de USD500MM a USD661MM. Por su parte, los intereses generados incrementaron producto del incremento de las tasas pasando de USD12MM a USD27MM en intereses pagados.
- En el 2023 se presentó una disminución de las provisiones de cartera del 98 por ciento, justificado por la mejora en la calidad de la cartera y la actualización de los modelos de riesgo.
- La utilidad neta del ejercicio aumentó en 21 por ciento cerrando el 2023 con USD12.9MM.

La filial Occidental Bank (Barbados) Ltd. presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

- La cartera presentó un aumento de USD26.7MM que es igual a 23,7 por ciento. Lo anterior representó en ingresos un aumento de 42 por ciento, principalmente por el reprecio de la cartera indexada que aumentó por incrementos de tasa de la FED, al igual que los nuevos desembolsos que reemplazaron la cancelación de una cartera a tasas más altas.
- En términos de las Inversiones obtuvo un aumento del portafolio de 11,8 por ciento que es igual a USD9MM, asociado principalmente por vencimientos de títulos durante el año.

Se ha logrado la ejecución efectiva de estrategias que han posibilitado mantener un nivel de capital adecuado.



- Para efectos de liquidez, esta disminuyó un -46 por ciento, que es igual al USD35MM. Esta disminución se debe principalmente al incremento de la cartera en USD26.5MM y disminución de la cuenta corriente del -2,3 por ciento.
- Los saldos de depósitos a plazo aumentan el 6,4 por ciento, que es igual a USD5.4MM. El comportamiento de estos depósitos representó en el gasto un aumento de 134 por ciento, esto se da principalmente por aumentos de las tasas de la FED y las tasas de mercado.
- Por concepto de provisiones de cartera se presentó una disminución del -299 por ciento, asociados, en una parte, a ajustes en los modelos de riesgo, por otra parte, a mejoras en la calidad de la cartera.
- La utilidad neta del ejercicio aumentó en 15 por ciento de la utilidad y cerró en USD4.3MM.

Para el año 2023 no se evidenciaron afectaciones materiales en las filiales en la liquidez y la solvencia. Las filiales han presentado fuertes indicadores en los años recientes con sólidos resultados financieros, acertadas estrategias de recortes de gastos, alineaciones estratégicas con su Matriz y fuertes estructuras de fondeo a largo plazo, entre otros, que ayudan a sustentar la hipótesis de que es un negocio en marcha para los próximos doce meses.

La filial Fiduciaria de Occidente S.A. presentó de manera general los resultados de su operación bajo los siguientes hitos:

- Los activos aumentaron el 11,8 por ciento entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023, que equivale a un aumento de \$46.254MM al pasar de \$390.765MM en 2022 a \$437.019MM en 2023, variación que se concentra en el aumento de 14,6 por ciento en las inversiones, donde el rubro más representativo son otras

inversiones que se aumentaron en \$38.533MM hasta llegar a \$82.037MM en 2023.

- Los pasivos disminuyeron el 13,3 por ciento entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023, equivalente a una reducción de \$5.613MM pasando de \$42.150MM en 2022 a \$36.537MM en 2023. Dicha variación se distribuye en los diferentes rubros relevantes del pasivo, donde los repos y simultáneas pasivas bajaron \$5.984MM, los pasivos por arrendamientos aumentaron \$710MM, las cuentas por pagar se redujeron en \$1.084MM, y las obligaciones laborales se incrementaron en \$846MM.
- El patrimonio se aumentó el 14,9 por ciento entre diciembre de 2022 y diciembre de 2023, que equivale a un incremento de \$51.867MM al pasar de \$348.616MM en 2022 a \$400.483MM en 2023, variación que se concentra en el aumento de 175,6 por ciento en la utilidad del ejercicio que se incrementó en \$47.744MM.
- Los ingresos aumentaron en \$76.792MM (+ 69,9 por ciento) pasando de \$109.925MM en 2022 a \$186.716MM en 2023, variación que se explica por el incremento de \$31.382MM (+ 36,8 por ciento) en las comisiones fiduciarias, el aumento de \$11.203MM (+ 170,7 por ciento) en el resultado neto del portafolio y por la disminución de \$1.182MM (- 33,3 por ciento) en los otros ingresos, mientras que los ingresos recibidos por dividendos y por el método de participación patrimonial de las inversiones en otras compañías aumentaron \$35.389MM (+ 244,1 por ciento), al pasar de \$14.496MM en 2022 a \$49.885MM en 2023.
- La utilidad antes de impuestos aumentó \$53.918MM (+ 165,7 por ciento) pasando de \$32.537MM en 2022 a \$86.455MM en 2023 y la utilidad neta aumentó en \$47.744MM (+ 175,6

por ciento) pasando de \$27.189MM en 2022 a \$74.933MM en 2023.

La Fiduciaria no presenta cambios materiales en su situación de liquidez y solvencia, pues las inversiones líquidas más el disponible se mantienen en niveles adecuados, ya que para los años 2022 y 2023 llegaron a \$50.039MM y \$88.545MM respectivamente y en cuanto al margen de solvencia se mantienen indicadores de doble dígito para 2022 y 2023 con valores de 74,4 por ciento y 73,6 por ciento respectivamente, los cuales están muy por encima del nivel mínimo regulatorio (9 por ciento).

No se identifican tendencias, eventos o incertidumbres que tengan la capacidad de impactar materialmente las operaciones de la fiduciaria, su situación financiera o los cambios sobre su situación financiera.

La filial Ventas y Servicios S.A. — NEXA BPO presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

- Las ventas de NEXA decrecieron 7,4 por ciento frente al año 2022 y cerraron en \$294MM.
- Los costos fijos se incrementaron en un 5,3 por ciento comparativamente entre los dos años (2022 vs 2023) y cerraron 2023 en \$40.810MM
- El costo operativo se redujo en un 7,77 por ciento en comparación al año 2022 y quedó para 2023 en \$254.47MM.
- El gasto administrativo se incrementó en un 9,14 por ciento comparativamente entre los dos años (2022 vs 2023) y cerró en \$42.668MM.
- En 2023 la compañía presentó una pérdida neta de \$372.7MM, inferior a la utilidad neta de \$1.908 MM de 2022.





No se estiman impactos a futuro que generen pérdidas o impacten materialmente las operaciones de la organización, nuestra situación financiera o los cambios sobre esta.

La asociada Corporación Financiera Colombiana S.A. presentó al 31 de diciembre de 2023 Activos por \$26,73B, que en términos porcentuales representó un crecimiento anual del 10,55 por ciento. Obtuvo una utilidad del período de \$808.982MM con un decrecimiento anual del 54,62 por ciento respecto a la utilidad del año 2022.

La asociada Porvenir S.A registró al cierre de este ejercicio un total de activos por \$3,54B, con lo que alcanzó un crecimiento anual del 1,33 por ciento. La utilidad al 31 de diciembre de 2023 fue de \$558.658MM, con un crecimiento de 262,84 por ciento frente a diciembre de 2022.

OPERACIONES EFECTUADAS DESPUÉS DEL BALANCE

Para los estados financieros presentados al 31 de diciembre de 2023 no se presentan operaciones efectuadas por fuera de balance, todos los hechos económicos han sido reconocidos de acuerdo con la legislación contable y fueron sometidos a las revisiones que practican la auditoría interna del Banco y la revisoría fiscal KPMG.

DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO

Se precisa que no ha habido ningún acontecimiento significativo externo e interno que pudiera afectar el normal desarrollo de las operaciones y los resultados del Banco desde el cierre del balance hasta la fecha del presente informe.

ESTABILIDAD FINANCIERA Y CRECIMIENTO RENTABLE

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, con la definición de políticas internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

2.5 Impulsamos negocios sostenibles

FINANZAS SOSTENIBLES

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3-3 DJSI: 1.9.8

El Banco adopta y promueve los principios de sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG) en sus actividades, así como el financiamiento de operaciones sostenibles que contribuyan a una transición ambiental responsable, al aportar al fortalecimiento competitivo de nuestros clientes y por ende contribuir a la mejora del medio ambiente y al bienestar de la sociedad.

Con esta perspectiva eminentemente ética, nuestro Banco ofrece posibilidades de financiación a nuestros clientes e inversionistas para que puedan tomar decisiones de inversión que tienen en cuenta los criterios ASG para su actividad económica o un proyecto en especial.

El impacto positivo que podemos lograr al ofrecer este tipo de financiamiento es significativo. No solo estamos contribuyendo al crecimiento y la estabilidad económica de Colombia, sino que también estamos fomentando la adopción de prácticas empresariales más responsables y respetuosas con el medio ambiente.

En una economía en transición hacia un modelo bajo en carbono, el papel del sector financiero es fundamental. Tenemos la capacidad y la responsabilidad de canalizar nuestros recursos hacia proyectos y empresas que promuevan la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.

Al ofrecer líneas de financiamiento sostenible, estamos impulsando la innovación y la adopción de tecnologías limpias, lo que a su vez nos acerca a una economía más resiliente y sostenible a largo plazo.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad no solo se refleja en nuestras políticas y prácticas internas, sino también en la manera en que nos relacionamos con nuestros clientes y la comunidad en general. Estamos trabajando en estrecha colaboración con empresas de todos los tamaños para ayudarlas a alcanzar sus objetivos comerciales de manera sostenible y responsable.

En resumen, ofrecer líneas de financiamiento sostenible es más que una estrategia comercial; es un compromiso con el futuro de Colombia y del planeta. Estamos orgullosos de desempeñar un papel activo en la construcción de una economía más justa, equitativa y respetuosa con el medio ambiente

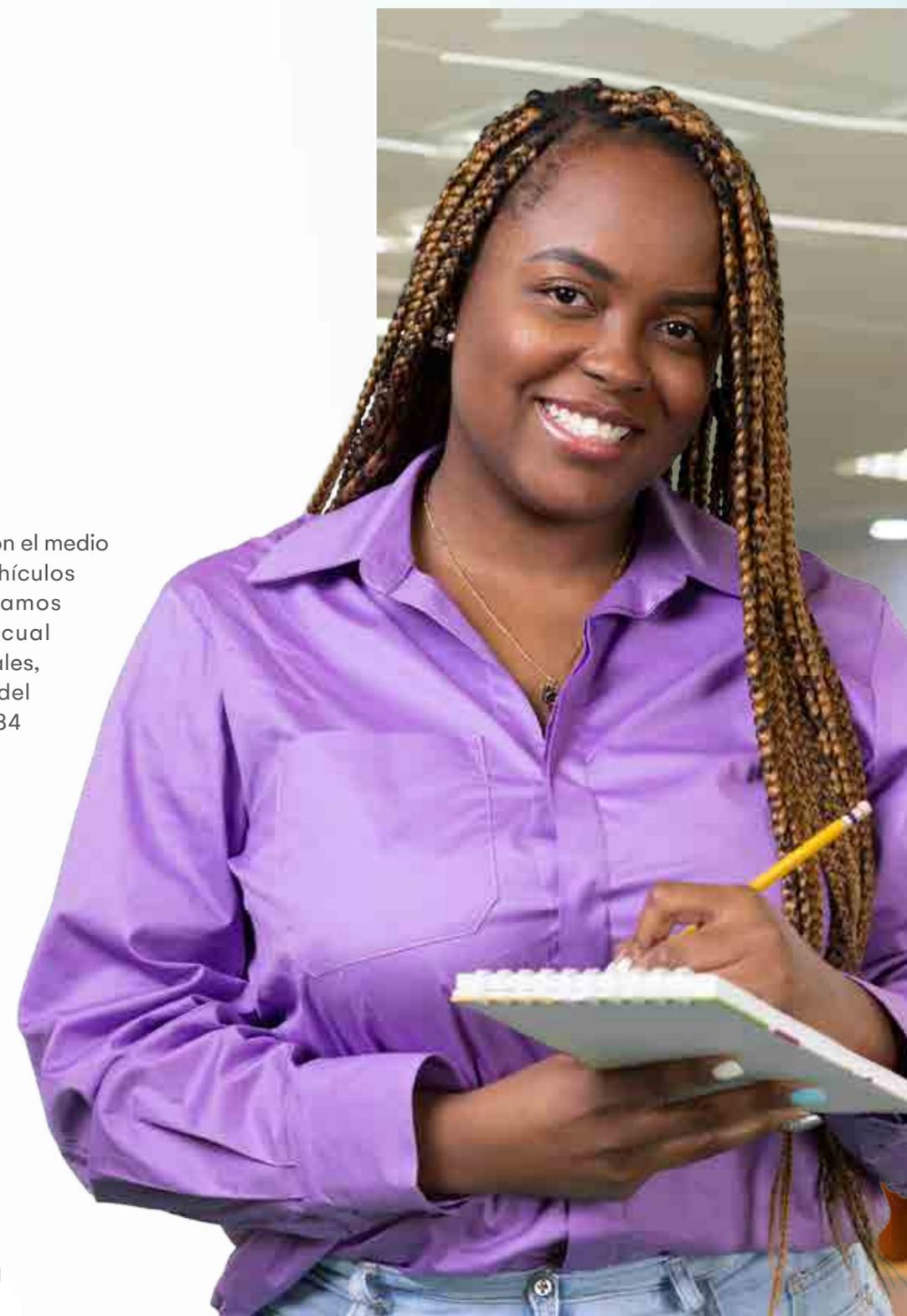
Por esta razón, el Banco ha desarrollado un portafolio de productos que aporta al desarrollo sostenible, los cuales describimos su gestión a continuación:

Occiauto Planeta Azul

Para aquellos clientes amigables con el medio ambiente que buscan adquirir vehículos híbridos o 100% eléctricos, contamos con una línea de crédito en la cual proporcionamos tasas preferenciales, con un financiamiento del 100% del vehículo con un plazo hasta de 84 meses.

En el 2023 los desembolsos en esta línea de crédito ascendieron a \$100.829MM con un total de 1.005 operaciones.

Nuestro Banco ofrece posibilidades de financiación a nuestros clientes e inversionistas para que puedan tomar decisiones de inversión que tienen en cuenta los criterios ASG para su actividad económica



FINANCIACIÓN DE VEHÍCULOS HÍBRIDOS Y ELÉCTRICOS

	2023	2022	2021
Total vehículos financiados	1.005	1.065	497
Total financiamiento	\$100.829MM	99.863MM	\$39.639MM

Fuente: Banco de Occidente

Línea constructor verde

Financiamos proyectos sostenibles de construcción, es decir que cuenten con sellos sostenibles tales como: Edge (Excellence in Design for Greater Efficiencies: Una plataforma de uso libre a través de la cual se puede visualizar algunas medidas prácticas de ahorro de energía, agua y selección de materiales pueden mejorar el rendimiento del edificio); Leed (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental – Leed, por sus siglas en inglés– propone un manejo integral de la sostenibilidad. Además de alcanzar ahorros en consumos de agua y energía, se garantizan condiciones de calidad ambiental

interior para los ocupantes), Casa Colombia (Es un sistema de certificación en construcción sostenible para vivienda, con aplicación al segmento de vivienda de interés social, adaptado al contexto colombiano); todos con tasas preferenciales en la disminución de hasta 100 PB.

Con el despliegue en el 2023 para la financiación de líneas verdes de crédito constructor, se aprobaron 15 proyectos por un valor de \$511.717MM, de los cuales a cierre del periodo de este informe se han desembolsado \$30.361MM.

	2023
Cantidad de proyectos financiados	15
Monto financiado	\$511.717MM

Fuente: Banco de Occidente

El Banco a diciembre 2023 cerró con un total de cartera de \$46.185.563MM; la línea constructor verde representó el 0.1% del total de la cartera y el saldo de crédito constructor al mismo cierre fue por un valor de \$1.115.338 MM, las líneas verdes representaron el 45,88% de la línea constructor.

Vivienda Planeta Azul

Vivienda Planeta Azul es una línea orientada a la adquisición de vivienda sostenible tanto para proyectos subrogados (financiados por Banco de Occidente) como para proyectos directos (proyectos no financiados por el Banco de Occidente) y su principal característica es que deben contar con la certificación de vivienda sostenible.

En el segundo semestre de 2023 realizamos el lanzamiento de Vivienda Planeta Azul y obtuvimos los primeros resultados a final de año. De esta forma en el 2023 financiamos 14 unidades por un valor de \$2.744MM, de los cuales en diciembre desembolsamos 11 operaciones por valor de \$2.000MM.

Nuestra línea es accesible a todos los clientes Banco que estén interesados en adquirir un inmueble sostenible y también para atender los proyectos Subrogados (financiados por el Banco de Occidente a través de crédito constructor).

Buscamos incentivar a nuestros clientes con tasas preferenciales para que adquieran inmuebles sostenibles y aportar a un ambiente más saludable, seguro y productivo a través de viviendas con un mayor ciclo de vida y menores costos de mantenimiento en comparación a una vivienda tradicional. Asimismo, se contribuye a la economía y a la calidad de vida de las familias porque este tipo de viviendas permiten la reducción del consumo de agua y energía lo que conlleva a disminuir su huella ambiental.

Nuestro reto es posicionar la marca Vivienda Planeta Azul con nuestros aliados al ser reconocidos como un Banco que le apunta a la sostenibilidad y

que contribuye a la reducción de la huella de carbono. Para ello, hemos actualizado la información en nuestra página web incluyendo la financiación de proyectos sostenibles y continuaremos trabajando en campañas junto con nuestra área de mercadeo y fuerza comercial.

Cartera sostenible

Durante el 2023 trabajamos para definir nuestra taxonomía sostenible enfocada tanto en la oferta de valor de los diferentes segmentos como en la Taxonomía Verde de Colombia. Esto nos permitió iniciar el proceso de marcación de nuestra cartera de acuerdo con las líneas establecidas que involucran criterios sociales y ambientales. Nuestro objetivo es identificar y apoyar a nuestros clientes de Banca Empresas y Personas interesados en llevar a cabo proyectos sostenibles que impacten positivamente a la sociedad y el medio ambiente.

Como resultado inicial del ejercicio realizado, hemos identificado las siguientes líneas que nos servirán de marco de clasificación para la evaluación de inversiones elegibles para nuestra cartera sostenible:

LÍNEA SOSTENIBLE AMBIENTAL

Financiación con fines de protección y cuidado del medio ambiente asociado a mitigación y adaptación del cambio climático, así como proyectos enfocados en:

- ✓ Eficiencia energética
- ✓ Cuidado del agua
- ✓ Tecnologías para energías renovables y de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC.
- ✓ Gestión sostenible de los recursos naturales y el uso de la tierra

Contribuir a la cartera verde refleja nuestro compromiso en fortalecer la transición hacia un modelo económico más sostenible.

- ✓ Gestión del riesgo de desastres asociados al cambio climático
- ✓ Residuos
- ✓ Transporte (terrestre- fluvial- férreo) con cero emisiones directas- vehículos eléctricos y vehículos híbridos hasta el año 2025.
- ✓ Construcción — que cuenten con certificaciones o sellos de construcción de Edificaciones Sostenibles
- ✓ Conservación de la biodiversidad terrestre y acuática

Durante el 2023, hemos realizado desembolsos significativos por un total de \$383.886MM destinados a cartera verde/sostenible. Contribuir a la cartera verde refleja nuestro compromiso en fortalecer la transición hacia un modelo económico más sostenible. Estos fondos respaldaron proyectos que buscan mitigar el impacto ambiental y fomentar prácticas comerciales respetuosas con el medio ambiente, entre los cuales se encuentran proyectos de eficiencia energética, energía renovable, construcción de edificaciones sostenibles, transporte limpio e infraestructura de suministro de agua. En un mundo cada vez más consciente de la importancia de la sostenibilidad, creemos que invertir en cartera verde no solo es financieramente sólido, sino también esencial para construir un futuro más equitativo y saludable para las generaciones venideras.

LÍNEA SOSTENIBLE SOCIAL

FN-CB-240a.1

Operaciones orientadas a impactar positivamente al ofrecer bienestar y mejorar la calidad de vida de la comunidad o grupos de interés, por ejemplo: mujeres, niños, trabajadores, personas en condición de discapacidad, grupos minoritarios, etc.

Este proyecto es financiado por **Banco de Occidente**

Cumpliendo tus metas transformamos el País
Construyamos
 Del lado de los que hacen

Banco de Occidente | Del lado de los que hacen | Grupo AVAL

Este proyecto es financiado por **Banco de Occidente**

Cumpliendo tus metas transformamos el País
Construyamos
 Del lado de los que hacen

Banco de Occidente | Del lado de los que hacen | Grupo AVAL

Cumpliendo tus metas transformamos el país.
Estamos del lado de los que construyen futuro.

Proyecto financiado por

Banco de Occidente | Grupo **AVAL**

En un entorno empresarial dinámico y en constante evolución, reconocemos el papel fundamental que desempeñan las pequeñas y medianas empresas en el desarrollo económico y social del país. Por tal motivo, nos comprometemos a brindarles el apoyo necesario para su crecimiento y prosperidad. Las Pyme son el motor impulsor de la economía colombiana, contribuyendo significativamente a la generación de empleo, la innovación y la competitividad. Representan un tejido empresarial diverso y vibrante, que abarca una amplia gama de sectores y actividades económicas. Su capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y su enfoque en la eficiencia y la calidad las convierten en actores clave en el panorama empresarial nacional.

En este contexto, las Pyme lideradas por mujeres juegan un papel aún más relevante. La participación de las mujeres en el ámbito empresarial no solo promueve la igualdad de género y la inclusión social, sino que también aporta una perspectiva única y valiosa a la gestión empresarial. Las Pyme dirigidas por mujeres tienen un impacto positivo en el crecimiento económico y la creación de empleo, al tiempo que fomentan la diversificación y la innovación en el mercado.

En el Banco de Occidente, apoyamos el desarrollo y fortalecimiento del segmento Pyme y Pyme mujer en Colombia. Nuestra amplia gama de productos y servicios financieros está diseñada para satisfacer las necesidades específicas de este sector, ofreciendo soluciones a medida que impulsan su crecimiento y expansión. Desde líneas de crédito flexibles hasta programas de capacitación y asesoramiento, nos esforzamos por ser un aliado confiable y cercano para las Pyme en cada etapa de su trayectoria empresarial.

Entendemos que el acceso al financiamiento es fundamental para el éxito de las Pyme, especialmente para aquellas lideradas por mujeres que pueden enfrentar desafíos adicionales en este sentido. Es por ello por lo que nos comprometemos a facilitar el acceso a servicios financieros inclusivos y accesibles, promoviendo la igualdad de oportunidades y el empoderamiento económico de las mujeres empresarias en todo el país.

Reconocemos su papel crucial en la economía nacional y nos enorgullece ser su socio estratégico en el camino hacia el éxito empresarial. Juntos, podemos impulsar el desarrollo económico y social de nuestro país, construyendo un futuro más inclusivo y equitativo para todos.

	Saldo colocación cierre diciembre 2023	Clientes cierre diciembre 2023
Pyme (hasta \$20.000 MM)	\$6.1B	37.788
Pyme liderada por Mujeres (hasta \$30.000MM) ²⁵	\$1.8B	12.836
Pyme Accionista Mujer (hasta \$30.000MM)	\$279.899MM	1.834

²⁵ Información que corresponde a compromisos con multilaterales



A nivel de segmento, la banca Empresarial y Pyme contabilizó un saldo de Cartera Sostenible Social a corte de diciembre del 2023 de aproximadamente \$1.1B, la cual está enfocada en contribuir a líneas productivas, infraestructura hospitalaria y a entidades financieras, cuya razón social es atender microcréditos y emprendimiento. La cartera esta desagregada de la siguiente forma:

	Saldo corte diciembre 2023 (MM)	Número de clientes corte diciembre 2023
Cartera Social mayor a 36 meses (clientes ventas de \$700MM y \$75.000MM)	\$859.699	5.102
Cartera Pyme Mujer	\$117.174	355
IPS mayor a 36 meses	\$94.416	46
Capitalización de financieras	\$43.080	2

Adicional, los otros segmentos de nuestra Vicepresidencia de Empresas realizaron desembolsos por un valor de \$90.188MM para financiar y fortalecer la cartera social en Colombia. Como entidad financiera tenemos el compromiso de invertir en el desarrollo de comunidades y municipios, ya que esto no solo contribuye al crecimiento económico del país, sino que también mejora la calidad de vida de sus habitantes. Este respaldo financiero tiene como objetivo impulsar proyectos sociales que aborden las necesidades como infraestructura vial, hospitalaria y educativa.

FN-CB-240a.2	Vencidos 2023 (mora de 1 a 60 días)	Improductivos 2023 (mora de más de 60 días)
Número de créditos	8.397	4.351
Monto (\$ miles de millones)	62.344 MM	498.464 MM

LÍNEA SOSTENIBLE

Operaciones orientadas a la ejecución de proyectos que brindan beneficios que impacten positivamente el medio ambiente y la sociedad, pueden ser una combinación de los proyectos anteriormente mencionados.

Como actor relevante en el sector financiero, reconocemos la importancia de ofrecer líneas de financiamiento sostenible tanto a grandes como a pequeñas empresas en Colombia. Para nosotros, esto va más allá de simplemente proveer recursos financieros; es sobre impulsar un cambio positivo



en la economía, hacia un modelo más sostenible y de baja emisión de carbono.

Ofrecer líneas de financiamiento sostenible es fundamental en nuestro compromiso con el desarrollo económico responsable. Entendemos que las empresas necesitan recursos para crecer y prosperar, pero también reconocemos la necesidad de hacerlo de manera sostenible, cuidando nuestro entorno y promoviendo prácticas comerciales responsables.

CARTERA DE FOMENTO

Contamos con líneas de financiación ofrecidas por entidades de redescuento enfocadas en apoyar los diferentes sectores de la economía a través de créditos con condiciones financieras más favorables y competitivas en el mercado.

Durante el año 2023 tuvimos un crecimiento importante frente al año 2022, en relación con la cartera verde, social y sostenible, debido a la financiación del cliente Parque Solar Portón del Sol a través de la línea Findeter. En total se hicieron nueve desembolsos por un valor total de \$71.755MM para la construcción y operación de 255.420 módulos fotovoltaicos con capacidad de generar [102 MW – 129 MW] en La Dorada, Caldas. Este proyecto contribuirá a la reducción de emisiones en 132.480 toneladas de dióxido de carbono anualmente.

NÚMERO DE PROYECTOS FINANCIADOS DE CARTERA FOMENTO –ENFOQUE SOCIAL, AMBIENTAL Y SOSTENIBLE.	2023	2022	OBSERVACIONES/ ACLARACIONES (SI APLICA)
Findeter	1	1	2023: Corresponde al proyecto del cliente Parque Solar Portón del Sol, el cual tuvo 9 desembolsos.
Bancóldex	23	19	
Finagro	9	—	

Fuente: Banco de Occidente

VALOR DE LOS PROYECTOS FINANCIADOS (CARTERA SOCIAL, AMBIENTAL Y SOSTENIBLE)	2023	2022	OBSERVACIONES/ ACLARACIONES (SI APLICA)
Findeter	71.755MM	24.500MM	Valor del total de los desembolsos en los respectivos años
Bancóldex	8.341MM	5.409MM	
Finagro	34.035MM	—	

Fuente: Banco de Occidente

Reconocemos la importancia de apoyar a los pequeños agricultores en Colombia. Esta es una labor que trasciende la mera transacción financiera, convirtiéndose en un compromiso del Banco con el desarrollo sostenible de nuestras comunidades, teniendo claro que constituyen el tejido fundamental de nuestra economía. En este sentido, nos enorgullece ser un catalizador del progreso agrícola al facilitar el acceso a recursos financieros adaptados a las necesidades específicas de este sector. Durante el 2023 en alianza con Finagro impulsamos la colocación de créditos por \$160.000MM que tienen como finalidad la entrega de apoyo y oportunidades para estos productores impactando a 1.500 pequeños productores de arroz, maíz, café, palma de aceite y leche.

El respaldo financiero que brindamos no solo se traduce en préstamos accesibles, sino que también, al otorgar los créditos bajo un esquema de integración se acompaña de asistencia técnica y gestión administrativa para maximizar el rendimiento de cada inversión. Creemos en la capacidad transformadora del apoyo financiero bien direccionado, que no solo impulsa la productividad agrícola, sino que fortalece las comunidades rurales, generando empleo y fomentando un desarrollo equitativo. Por esta razón, nos hemos enfocado en proveer recursos asociados a los costos de siembras, sostenimiento y capital de trabajo abarcando todos los eslabones de la cadena agropecuaria.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3

Desde la Gerencia de Sostenibilidad e nuestro Banco. Realizamos una evaluación a las operaciones de financiamiento sostenible bajo criterios ASG, los cuales fueron determinados por el área en función de su aporte al desarrollo sostenible.

La evaluación contempla no solo las líneas propias del Banco, sino también la cartera de fomento que canalizamos a través de la organización.

Reconocemos la importancia de apoyar a los pequeños agricultores en Colombia. Esta es una labor que trasciende la mera transacción financiera, convirtiéndose en un compromiso del Banco con el desarrollo sostenible de nuestras comunidades



2.6 Operaciones materiales con partes relacionadas

Para la realización de operaciones con vinculados o partes relacionadas, contamos con procedimientos relacionados en los manuales de procedimientos MAN-COL-431 y MAN-APY-182, los cuales establecen que las operaciones adelantadas con clientes clasificados como vinculado o parte relacionada deben contar con la aprobación de la Junta Directiva del Banco, para lo cual existe una lista de consulta que permite a las áreas encargadas identificar cuando un cliente hace parte de este

listado. Adicionalmente, sobre estas operaciones se ejecuta un control mensual para validar que las nuevas operaciones activas, pasivas y neutras con vinculados y partes relacionadas cuentan con la debida aprobación por Junta Directiva.

El detalle de estas operaciones se revela en las notas 28 y 30 de los EEFF Separados y Consolidados, respectivamente.

OPERACIONES CON ACCIONISTAS Y DIRECTIVOS

Al 31 de diciembre de 2023 el Banco tenía préstamos otorgados a directivos por \$11.195MM, soportados básicamente en operaciones crediticias para adquisición de vivienda, préstamo personal y operaciones de tarjeta de crédito, según las condiciones estipuladas por el Banco para sus empleados. El único accionista del banco con participación mayor al 10 por ciento es Grupo Aval Acciones y Valores S.A, el cual tiene vigente una tarjeta de crédito.

RELACIÓN BANCO Y SUS SUBORDINADAS

A continuación, presentamos el monto de las operaciones realizadas entre el Banco y sus subordinadas, que se incluyen en el balance y estado de resultados de 2023.

Cuentas	Banco de Occidente Panamá	Fiduciaria de Occidente	Occidental Bank Barbados	Ventas y Servicios -Nexa Bpo	Grupo Aval
Total Activos	228.079	389.843	142.717	22.078	79.843
Total Pasivos	-	4.759	-	2.672	87.644
Ingresos Totales	1.032	1.408	1.148	47	2.089
Egresos Totales	2.202	4.939	-	99.536	81.774

Año 2023	Personas naturales con control sobre banco de occidente	Personal clave de la gerencia	Compañías que pertenecen al mismo grupo	Asociadas y negocios conjuntos	Entidades que son controladas por las personas incluidas en la categoría 1 y 2	Entidades que tienen influencia significativa por las personas incluidas en la categoría 1 y 2
Activos	20	11.195	606.565	180.372	709.910	7.272
Pasivos	7.453	23.607	1.216.855	19.455	389.974	7.820
Ingresos	8	1.094	96.666	34.457	135.160	620
Egresos	773	3.083	273.030	47.195	44.519	11

2.7 Controles y procedimientos utilizados para la Información financiera

CERTIFICACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1314 de 2009, reglamentada por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017, 2483 de 2018 y 2270 de 2019, 1432 de 2020 y 938 de 2021, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados

financieros del Banco de Occidente presentados al 31 de diciembre de 2023, que las mismas se han tomado fielmente de los libros de contabilidad de la compañía, que no se presentan omisiones de información y que todos los hechos económicos han sido reconocidos en ellos.

REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

En cumplimiento a lo establecido en los artículos 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, el Banco certifica que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones que realiza. Adicionalmente, los sistemas de revelación y control que

utiliza para incorporar la información contenida en dichos estados financieros e informes relevantes al público son adecuados, basados en información fidedigna y sometidos a las revisiones que practican la auditoría interna del Banco y la revisoría fiscal KPMG, bajo la supervisión del Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

CERTIFICACIÓN EMITIDA POR EL REVISOR FISCAL

Por favor remítase a la página 1 del Anexo I y página 1 del Anexo II, correspondientes a los informes de la revisoría fiscal a EEFF Separados como Consolidados.



2.8 Hechos relevantes

RESULTADOS BANCA EMPRESAS

A continuación, compartimos los hechos más relevantes de la gestión de la vicepresidencia de Empresas durante el año 2023, los cuales apalancaron el propósito del Banco de generar crecimiento para las empresas y aportar en la transformación sostenible del país.

- Respecto a la recomendación de nuestros clientes en la Banca Empresarial (NPS), cerramos el año con un 72 por ciento. Seguimos ubicados en un nivel de clase mundial, por lo cual continuaremos diseñando estrategias para alcanzar nuestras metas e incrementar el nivel de recomendación en cada uno de nuestros segmentos.
- Alcanzamos una cifra superior a los \$30,00B en productos de colocación, impulsados por un incremento en la activación económica empresarial. Presentamos un crecimiento anual de 9,8 por ciento, es decir \$3,8B, con el que alcanzamos una participación de mercado a diciembre del 9,06 por ciento.
- En cuanto a la cartera en moneda extranjera, ocupamos el tercer lugar en Colombia con una participación del 17,9 por ciento con el que nos posicionamos como una opción financiera integral, cercana, ágil y apasionada con presencia en Panamá y Barbados.
- En depósitos logramos un crecimiento del 10,2 por ciento, con un marginal de \$3,2B y una ejecución del 102,0 por ciento sobre el presupuesto.
- A nivel de utilidades logramos un crecimiento del 39,99 por ciento y una ejecución presupuestal del 123,53 por ciento.

Continuamos trabajando en robustecer las propuestas de valor para los segmentos estratégicos:

- En el segmento Gobierno logramos obtener una participación en los depósitos del 20,90 por ciento, en cuenta corriente 20,69 por ciento con el que ocupamos el primer lugar, en ahorros 20,95 por ciento y para CDT el 4,50 por ciento, además logramos un indicador de cartera vencida del 0,45 por ciento y un nivel de recomendación de clientes (NPS) del 75,9 por ciento.
- En el segmento Corporativo e Institucional logramos un cumplimiento en desembolsos del 104 por ciento. Alcanzamos un aumento significativo en la participación de la billetera del cliente, elevándonos del 14,96 por ciento al 17,92 por ciento. Ascendimos nuestra posición como el segundo jugador clave en este segmento con un notable índice de recomendación de clientes del 82 por ciento.
- En el segmento Empresarial logramos mantener la segunda posición en la billetera de nuestros clientes, creciendo en la billetera del cliente 161 pbs y cerrando la brecha con el banco líder, a través de estrategias de analítica de segmentación y recuperación de clientes, adicional continuamos trabajando en el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor con la realización de foros y diplomados construidos con base en las necesidades de los clientes en nuestra Aula Empresarial en la que logramos más de 6.300 visitas con un nivel de recomendación de nuestros clientes del 67 por ciento.
- En el segmento Pyme, a través del Modelo de Actuación Comercial, logramos profundizar en oportunidades efectivas a lo largo del año. Este enfoque nos ha permitido expandir nuestra presencia, aumentando la participación en la billetera de nuestros clientes del 24,86 por ciento al 26,53 por ciento, manteniendo así nuestra posición como el segundo jugador clave en este segmento. Además, seguimos fortaleciendo la vinculación de los clientes mediante el uso del modelo de analítica avanzada y campañas de marketing digital.





- Continuamos robusteciendo nuestra “Comunidad Empresarial” a través de iniciativas como foros, diplomados, *podcasts* y eventos de *networking*, con los que alcanzamos un nivel de recomendación de clientes del 51 por ciento. Además, continuamos fortaleciendo nuestros canales de asesoría y atención al cliente priorizando la experiencia digital como parte integral de nuestros esfuerzos. También concretamos 8 alianzas con beneficios exclusivos para nuestras Pymes a través de la Comunidad Empresarial, con el objetivo de respaldar sus procesos y promover el crecimiento de sus negocios

Buscando fortalecer la gestión comercial para nuestros segmentos:

- Logramos impactar al 90 por ciento de la fuerza comercial con la iniciativa Radar 360. Esta herramienta se compone de tres módulos que acompañan a los gerentes en su labor comercial, iniciando por el proceso de planeación mensual, seguido por la búsqueda de oportunidades y finalmente la preparación para una visita comercial, en este módulo se logró consolidar un sólo tablero, reduciendo el tiempo dedicado a dicha preparación.
- Implementamos múltiples estrategias que permitieron mejorar la calidad y completitud de información de los clientes persona jurídica (representantes legales y accionistas), así como también la actualización de la información financiera y logramos la implementación de la nueva herramienta de e-mailing a través de campañas de analítica.
- Lideramos diferentes iniciativas como la campaña de vinculación Pro-Clic, el rediseño del ecosistema web de empresas y la alineación de un proceso para el tratamiento de los Leads que se generen a través de los diferentes canales.

Concretamos 8 alianzas con beneficios exclusivos para nuestras Pymes a través de la Comunidad Empresarial, con el objetivo de respaldar sus procesos y promover el crecimiento de sus negocios

- Se logró la integración de los modelos analíticos como apoyo a la gestión comercial del Gerente de Relación, permitiendo una mejor toma de decisiones, facilitando al equipo comercial para acceder a las recomendaciones ofrecidas por el modelo para sus clientes.
- Desarrollamos el reporte de ventas para mejorar la oportunidad en la información de los resultados presupuestales de la fuerza comercial, automatización de informes y tableros de visualización de información ejecutiva.
- Realizamos campañas de mercadeo para Cesantías Porvenir, corresponsales bancarios, Facilpass, AOA Renting, desembolso automático, Solunion y Unidirecto, impuestos territoriales, generación de clientes Pyme, Tu Comunidad Empresarial, propuesta de valor empresas y Fondo Nacional del Ahorro, logrando más de 58 millones de impactos.
- Desde la plataforma Maestros del Hacer, y buscando brindarle información de valor a nuestros clientes para que tomen decisiones financieras informadas, realizamos foros tributarios presenciales con el experto Tulio Restrepo y foros de perspectivas económicas logrando una asistencia de más de 3.000 personas.

A través del marco de trabajo ágil y su escalamiento logramos entregar avances a la fuerza comercial:

- En créditos de Cartera Sustitutiva Finagro logramos desembolsos por \$1,7B, con los que ocupamos la 5a posición.
- Fuimos reconocidos por Finagro por la gestión en la implementación del programa de esquemas de integración en beneficio de los pequeños productores.
- En cartera ordinaria seguimos participando en negocios importantes indexados al UVR.
- Se realizó el proceso de apoyo para mejorar el indicador CFEN, redescotando operaciones con Bancoldex.
- Continuamos fortaleciendo nuestra herramienta de Pricing Digital escalando las atribuciones a los vicepresidentes de Banca Empresas.
- Seguimos habilitando la firma digital para documentos de la vicepresidencia en diferentes líneas. (Contratos UFE, Crédito Rotativo, Cartera Ordinaria, Fomento, Unidirecto, Cuentas de Ahorro, Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito y pagaré)
- Salimos a producción con otorgamiento digital para Pymes.
- En factoring habilitamos la plataforma Supply Factor para autogestión de clientes Unidirecto Comisión.
- Implementamos el Calendario Flexible y revolvente para crédito rotativo.
- Se constituyó la alianza con CSI renting para la compra de flujos futuros.
- Cerramos el año 2023 con la mejor colocación de *leasing* operativo y mejor año para el Contrato de Estabilidad Jurídica desde su suscripción en el 2008.

Desarrollamos la nueva APP Banco de Occidente Empresas, que le permitirá a nuestros clientes empresariales realizar consultas, transacciones y autorizaciones asociadas a su portal OcciRed

- Firmamos alianzas comerciales para asesorar a nuestros clientes en la optimización tributaria derivada de inversiones sostenibles.
- Realizamos el lanzamiento de líneas verdes en *Leasing* en noviembre.
- Superamos el saldo de un \$1B en cartera de crédito constructor desde julio y tenemos aprobados 15 proyectos de líneas verdes crédito constructor por más de \$500.000MM.

Conscientes de que los clientes Empresariales demandan productos y servicios más rápidos, seguros y acceso inmediato a la información posterior a sus transacciones de pagos, recaudos y desembolsos, trabajamos para mejorar la experiencia y ampliar nuestra presencia en el ecosistema de pagos digitales. Este compromiso se refleja en mejoras y avances en nuestras funcionalidades:

- Desarrollamos la nueva APP Banco de Occidente Empresas, que le permitirá a nuestros clientes empresariales realizar consultas, transacciones y autorizaciones asociadas a su portal OcciRed desde su dispositivo móvil, en el momento y lugar donde se encuentren.
- En Occired logramos un crecimiento del 100% en clientes activos, realizamos 18 rediseños a nivel de experiencia de usuario en los servicios que generan más tráfico en nuestro portal.
- Lanzamos Gou, la nueva pasarela de pagos de las entidades de Grupo Aval diseñada para que comercios, emprendimientos y empresas puedan recaudar y vender en línea, habilitando diferentes canales con múltiples medios de pagos. Por medio de Gou los empresarios podrán recaudar y vender a través de PSE, tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Corresponsales bancarios y QR para personas naturales, logrando un cumplimiento en transacciones del 82 por ciento y en implementaciones del 132 por ciento.

- Actualizamos nuestra plataforma de moneda extranjera de manera transparente para nuestros clientes.

CAMPAÑA DE MARCA:

Desde el frente de marca, desarrollamos la segunda fase de nuestra campaña “Del lado de los que hacen” bajo el concepto de “Hacer nos mantiene unidos”, esto se tradujo en un notable aumento en nuestro indicador de recordación de marca (Awareness) alcanzando un cumplimiento del 116% en el cierre de año. Este resultado representa un incremento significativo en comparación con el año anterior.

Asimismo, ejecutamos el plan de medios de marca, participamos activamente en diversos espacios a nivel nacional como eventos en colegios, carreras deportivas, ferias, celebraciones municipales, congresos y aportes sociales. Destacamos también, la ejecución exitosa de nuestra campaña de 30 años del Premio Nacional de Ecología Planeta Azul. Con estas estrategias logramos impactar más de 200 millones de personas consolidando de manera significativa el posicionamiento y la reputación del Banco.



RESULTADOS BANCA PERSONAS

El 2023 fue un año retador en términos de condiciones financieras complejas para los hogares y empresas con un escenario macroeconómico de alta inflación, altas tasas de crédito, incertidumbre política y una fuerte desaceleración económica. Sin embargo, reafirmando el compromiso de la Banca de Personas con el crecimiento de las familias y sus empresas, logramos grandes resultados, los cuales compartimos:

- Mientras en el 2023 la cartera de consumo del sistema bancario cayó un 2,6 por ciento, la Banca de Personas logró un crecimiento anual en su cartera de consumo del 11 por ciento, llegando a los \$12,10B logrando ganar participación de mercado y sobre cumpliendo al 111 por ciento la expectativa de cuota mercado establecida en el Presupuesto 2023 y manteniendo indicadores de calidad de cartera y riesgo, muy por debajo del promedio del mercado.
- La cartera vencida de consumo llegó a un ICV de 6,54 por ciento al cierre del año, por debajo de la media del mercado que a octubre 2023 se ubicaba en 8,13 por ciento.
- Por su parte, la cartera de Vivienda creció un 5 por ciento, con un saldo a cierre de \$2,60B con el que se llega a una participación de mercado del 2,53 por ciento.
- Logramos un crecimiento en depósitos del 11 por ciento con el que alcanzamos un monto superior a los \$4,00B y ganamos participación de mercado al ubicarnos en el 2,3 por ciento.
- En colocación se mantiene un *mix* en el portafolio alineado a la estrategia de la Banca de personas en la que nos enfocamos principalmente en productos de bajo riesgo: Libranza 31 por ciento, Libre Inversión 25 por

ciento, Vehículos 17 por ciento, Vivienda 16 por ciento y Tarjeta de Crédito 11 por ciento.

- Crecimos en la participación del endeudamiento de nuestros clientes respecto al sistema. En el Segmento Elite alcanzamos una participación del 32,4 por ciento y en Preferente de 30,3 por ciento convirtiéndonos en su primera opción financiera.
- En Tarjeta de Crédito facturamos \$3,3B en el 2023 creciendo respecto al 2022 en 11 por ciento, lo que nos permite estar por encima del sistema que cayó un 3 por ciento.
- Cerramos el año con 958.766 clientes con la generación de 125.118 clientes nuevos.
- Facilitando los procesos para nuestros clientes en 2023 abrimos 51.573 cuenta de ahorros de forma digital, acumulando un saldo a diciembre 2023 por valor de \$82.081MM.
- Aportamos a los créditos de Líneas verdes tanto en vehículos como en vivienda, colocando en vehículos híbridos y eléctricos 707 créditos por valor de \$71.873MM y en viviendas sostenibles o con tecnologías verdes un valor de \$2.745MM.
- Logramos el objetivo de ingresos por comisiones en seguros, aportando a la rentabilidad del Banco ~\$112.000 MM con un sobrecumplimiento de la meta esperada 2023 del 105 por ciento, resultado con desempeños importantes y destacados en productividad de colocación de seguros voluntarios en Libranza con 90 por ciento de penetración (mejor práctica de industria nacional) y Libre Inversión con penetraciones promedio superiores a 170 por ciento en diferentes canales de venta.
- Continuamos habilitando nuevos servicios en los canales digitales, como el botón de pagos

PSE a través de nuestro portal transaccional con el que logramos más de \$256MMM recaudados digitalmente, servicio de compra de cartera de TC con más de \$2.000MM millones en montos solicitados a través del portal transaccional, con el que nuestros clientes pueden reportar su salida del país, solicitud de extractos y certificados vía WhastApp; trasladamos 6 procesos para gestionar en punta y mejorar la experiencia del cliente, con esto estamos resolviendo en primer contacto el 95 por ciento de las inquietudes de los clientes que llaman a la línea de servicio al cliente.

- Logramos ser el primer banco en Colombia con sistema Touch Card; hemos entregado 3.054 tarjetas de crédito con este sistema. En el 2023 cerramos con 176 oficinas abastecidas a nivel nacional con tarjetas débito con este sistema.
- Seguimos innovando con nuestras tarjetas de crédito para entregar una oferta más amplia a nuestros clientes y permitiendo tener un portafolio integral.
- Cerramos el año con 26.093 tarjetas de marca compartida UNICEF con las que logramos una donación al programa WASH de \$558MM, lo que le permitió tener 26 comunidades certificadas como libres de defecación en campo abierto en Manaure.
- Logramos migrar el 100 por ciento del portafolio a PVC reciclado incluyendo la muestra de Touch Card. Incluimos una hoja dentro de la página web para que nuestros clientes sepan que nuestras tarjetas se fabrican con el material reciclado, además sumamos a las tarjetas realizadas con PVC reciclado el *Welcome Kit* en material amigables con el medio ambiente.



CALIFICACIÓN DE RIESGO

De orden local: al cierre del presente ejercicio, el Banco de Occidente conserva por vigésimo sexto año consecutivo la calificación de triple AAA, la más alta calidad crediticia para la deuda a largo plazo y BRC1+, la más alta certeza de pago para la deuda a corto plazo otorgada por la BRC Standard & Poor's. Asimismo, dispone de la más alta calificación a escala nacional para la deuda de largo plazo AAA (Col) con perspectiva Estable y F1+ (Col) para la de corto plazo dada por la Calificadora Fitch Ratings.

De orden internacional: de acuerdo con la actualización en la calificación otorgada por Fitch Ratings, se conserva su calificación de Largo Plazo en BB+ y de Corto Plazo en B, basado en la calidad de nuestros activos, el modelo de negocio, sostener métricas de rentabilidad y capital modestas.

	Escala Nacional			Escala Internacional	
					
	Calificación	Calificación	Perspectiva	Calificación	Perspectiva
Largo Plazo	AAA	AAA	Estable	BB +	Estable
Corto Plazo		F1+		B	

Factores Clave de Calificación – FITCH

- ✓ Las clasificaciones reflejan el perfil de negocio de Banco de Occidente, soportado por un **modelo de negocio consistente enfocado en segmentos de menor riesgo**, le permiten al banco generar ingresos modestos pero consistentes y defender la calidad de activos ante un deterioro generalizado en el sector bancario colombiano. Las calificaciones también consideran sus métricas de rentabilidad modestas e indicadores de capitalización relativamente ajustados.
- ✓ La **calidad de activos adecuada** de Occidente se refleja en su indicador de cartera vencida (mora mayor a 90 días) controlado, cobertura de reservas amplia y portafolio relativamente diversificado.

Factores Clave de Calificación – BRC

- ✓ Al cierre del primer trimestre de 2023 el Banco de Occidente **logró estabilidad en el posicionamiento de mercado del banco**, tanto en el segmento de consumo como el comercial.
- ✓ Se resalta la **alta calidad del patrimonio técnico de Banco de Occidente**, que se refleja en un 83% de participación del patrimonio básico ordinario (Tier 1) implica una adecuada capacidad de absorber pérdidas no esperadas, al tiempo que se traduce en una relación de solvencia básica con una holgura adecuada frente al mínimo regulatorio.



03. Prácticas de sostenibilidad



*Del lado
de los que hacen.*



3.1 Nuestra estrategia de sostenibilidad

En el Banco de Occidente tenemos el firme propósito de contribuir al desarrollo de las personas, al crecimiento de los negocios y a la transformación positiva del país, anclando nuestras operaciones en principios de sostenibilidad, a través de soluciones financieras innovadoras que respalden el bienestar de los clientes y la salud del planeta.

Con el compromiso de apoyar un crecimiento económico inclusivo, trabajamos para que nuestros servicios aporten al desarrollo sostenible, la prosperidad extendida y la conservación de los recursos para asegurar un legado positivo para las futuras generaciones.

Con esta visión, aplicamos principios de una conducta empresarial responsable para integrar y

considerar los problemas ambientales y sociales dentro de nuestras actividades comerciales, incluso a través de nuestra cadena de suministro.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en los principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) –iniciativas de la Organización de las Naciones Unidas–, la adopción de buenas prácticas del Protocolo Verde de Asobancaria, los Principios del Ecuador y los Principios de Inversión Responsable (PRI).

Durante el 2023 actualizamos nuestra visión sostenible en la que definimos objetivos claros, medibles y articulados para nuestro propósito organizacional de aplicar criterios ambientales sociales y de gobernanza (ASG) con estos compromisos:

A

Mitigamos el cambio climático y cuidamos los recursos: implementamos iniciativas encaminadas a la descarbonización de la economía y el manejo eficiente de nuestros recursos para hacer realidad la transformación del país.

S

Promovemos el desarrollo de nuestra gente y la sociedad: generamos capacidades, oportunidades y bienestar para hacer realidad el desarrollo de las personas.

G

Impulsamos el crecimiento sostenible de los negocios: promovemos prácticas responsables, transparentes y vanguardistas para hacer realidad el crecimiento de los negocios.





POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

En nuestra política establecimos los principios generales que debemos seguir para alinear y desarrollar iniciativas que responden a los compromisos de la estrategia de sostenibilidad, de tal forma que estén orientadas a la gestión del negocio en torno a los asuntos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Para nosotros es fundamental la consolidación de la sostenibilidad y su articulación con el propósito y modelo de negocio del Banco y sus filiales. Con esta, queremos fortalecer los procesos para el mejoramiento de las operaciones del negocio, la reputación organizacional y el posicionamiento de la organización y sus filiales como referente del sector financiero colombiano.

GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

GRI 2-23, 2-24
Nuestra estrategia de sostenibilidad está cimentada en la política de sostenibilidad de Banco de Occidente, la cual hemos descrito en este apartado, y que fue elaborada por la Gerencia de Sostenibilidad de la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa con un alcance a las filiales de nuestro banco.

De esta forma, contamos con órganos de gobierno que es de la alta dirección hasta los diferentes niveles organizacionales, tienen roles que responden a su responsabilidad en la aprobación y supervisión de los lineamientos estratégicos y de gestión en el marco de la sostenibilidad.

El comité directivo de sostenibilidad tiene la responsabilidad de definir los lineamientos de las estrategias de sostenibilidad, contribuir a su implementación por medio de la aprobación, segui-

miento y control de los compromisos e iniciativas establecidas en esta, y posicionar la cultura y la visión de sostenibilidad en las decisiones y actividades de nuestra organización.

Este Comité, a su vez, involucra todas las áreas encargadas de desarrollar e implementar las iniciativas y planes de acción enmarcados en la estrategia de sostenibilidad al aportar elementos para la gestión oportuna de las mismas y de los indicadores asociados a estas.

La Gerencia impulsa y asesora la ejecución y puesta en marcha de las acciones relevantes para los grupos de interés articuladas a la sostenibilidad.

MATERIALIDAD PARA LA CREACIÓN DE VALOR EMPRESARIAL

GRI 3-1
DJSI 1,3,1

Durante el 2023 realizamos el análisis de doble materialidad con un consultor externo, que se establece como una herramienta estratégica que nos permitió identificar y evaluar los asuntos que tienen influencia directa en la creación de valor económico, social y medioambiental; esta fue llevada en primera instancia para revisión y aprobación del Comité de Sostenibilidad, así como a la Junta Directiva del Banco.

El propósito principal de esta metodología radica en la capacidad de atender de manera integral los impactos en el entorno y las expectativas de los diversos grupos de interés, así como gestionar los riesgos y los impactos relacionados con los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que podrían conllevar implicaciones financieras con impacto en la continuidad del negocio.

Este ejercicio se fundamentó en el método científico, la norma internacional ISO 31000, la metodología de la EFRAG¹, UNEP-FI, SASB², TCFD³ y GRI4 versión 2021, además de cumplir con los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia a través de las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022.



PASOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA DOBLE MATERIALIDAD

GRI 3-1

DJSI 1.3.2- 1.3.3

De acuerdo con los lineamientos de la EFRAG, “La doble materialidad es la unión de la materialidad financiera y la materialidad de impacto”. Por tanto, los asuntos materialmente de impacto y los asuntos materialmente financieros constituyen la doble materialidad, aquellos en los que ambos convergen representan los asuntos de mayor relevancia estratégica.

Las etapas que se llevaron a cabo para la determinación de la doble materialidad fueron:

1 MATERIALIDAD DE IMPACTO

1.1- DEFINICIÓN DE ASUNTOS INICIALES ASG: revisión documental de 53 referentes de las principales tendencias para el sector financiero, entre los cuales se tuvieron en cuenta marcos internacionales y sectoriales, calificadoras de riesgos, empresas referentes, ránquines, audiencias sectoriales y tendencias globales en materia de sostenibilidad.

1.2- DESARROLLO DE LA MATERIALIDAD DE IMPACTO: identificamos y evaluamos los asuntos relacionados con las actividades y operaciones del Banco mediante un diagnóstico que permitió comprender los efectos y consecuencias de las acciones de la entidad hacia el entorno.

Esto implicó analizar cómo nuestras operaciones afectan a los recursos naturales, al cambio climático, a los derechos humanos, a los colaboradores, a la economía y a otros aspectos sociales y ambientales. Además, consideramos la retroalimentación de los diversos grupos de interés para comprender sus expectativas y preocupaciones con respecto a la organización. Los grupos de interés consultados fueron:

- ✓ Accionistas (Grupo Aval)
- ✓ Clientes
- ✓ Alta dirección
- ✓ Junta Directiva
- ✓ Colaboradores
- ✓ Comunidades
- ✓ Agremiaciones
- ✓ Aliados estratégicos
- ✓ Generadores de opinión
- ✓ Proveedores



¹ European Financial Reporting Advisory Group

² El Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB por sus siglas en inglés)

³ El Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) creó el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

⁴ Global Reporting Initiative

1.3- **RESULTADOS DE LA MATERIALIDAD DE IMPACTO:** Obtuvimos la materialidad de impacto al promediar el nivel de impacto de cada asunto otorgado por los grupos de interés y por el equipo de expertos a través del diagnóstico. En este sentido, a continuación, presentamos los temas resultantes de la materialidad de impacto:

MATERIAL DE IMPACTO

AMBIENTAL

Cambio climático

- Emisiones financiadas

Responsabilidad con los recursos naturales

- Ecoeficiencia operacional

SOCIAL

Respeto los Derechos Humanos

- Protección a los Derechos Humanos

Gestión del talento

- Desarrollo Humano
- Relaciones Laborales
- Diversidad e Inclusión

Contribución al desarrollo de las regiones

- Inversión Social

Experiencias de valor

- Experiencia memorable de los clientes
- Soluciones financieras satisfactorias

Desarrollo de habilidades financieras de clientes y comunidades

- Educación financiera

MATERIAL DE IMPACTO

GOBIERNO

Conducta ética y responsable

- Gobernanza ética
- Cumplimiento normativo y legal

Gestión financiera

- Crecimiento rentable

Negocios sostenibles

- Finanzas sostenibles
- Gestión de riesgos
- Seguridad de la información, Ciberseguridad y disponibilidad del sistema

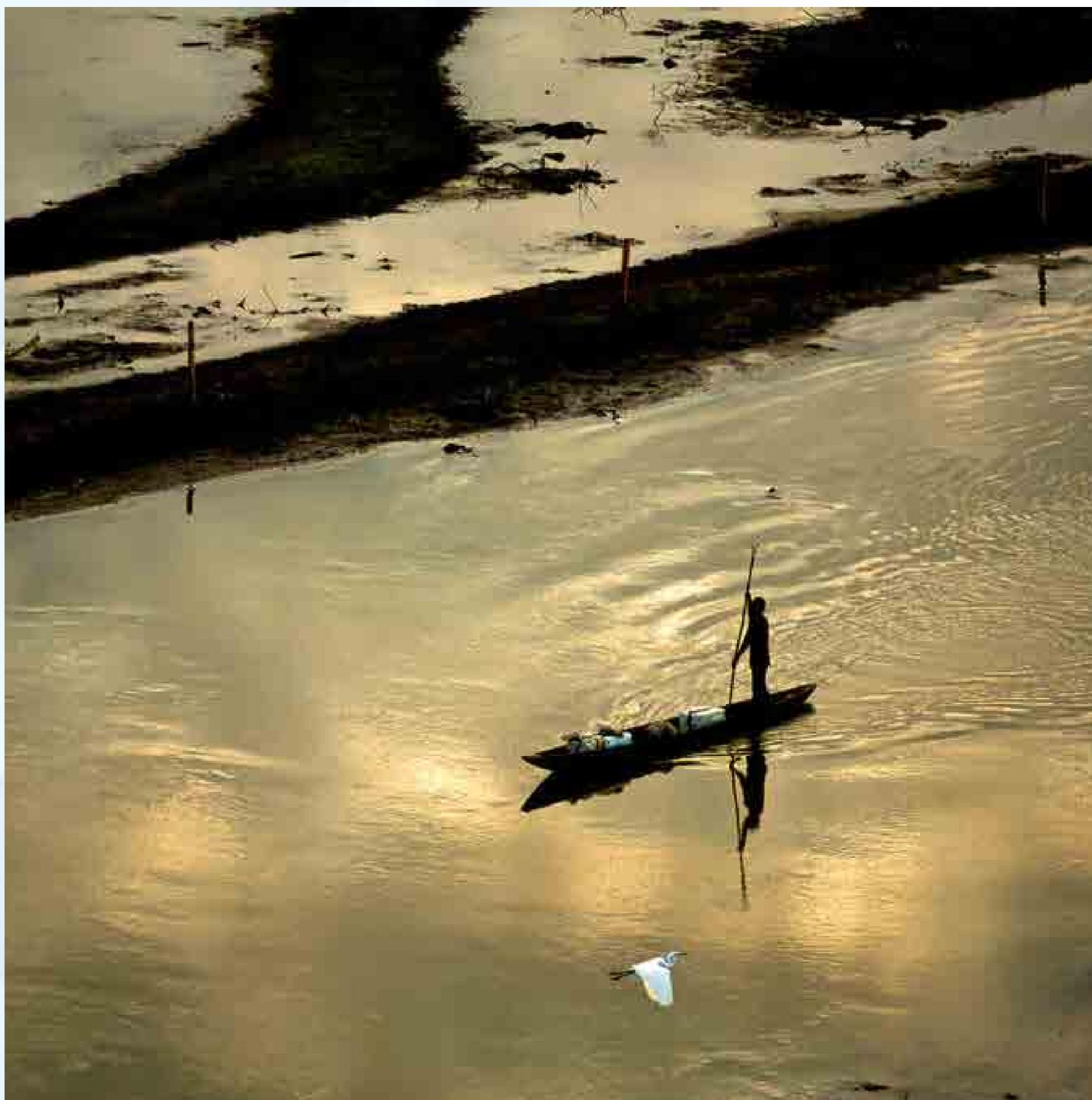
Adicional a este ejercicio, identificamos un asunto emergente: “Preservación de la biodiversidad y los ecosistemas”; el World Economic Forum (WEF) en su informe de riesgos globales de 2023 reconoce la importancia de conservar la biodiversidad para el bienestar humano y el crecimiento económico, en el que identificó la pérdida de biodiversidad como el cuarto riesgo más importante, por lo tanto quisimos hacer un primer acercamiento de reporte que se podrá visualizar en el frente ambiental; a corto plazo la tendencia es alinear la cartera con los objetivos globales de biodiversidad.

2 MATERIALIDAD FINANCIERA

2.1- EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD FINANCIERA

La materialidad financiera, también conocida como materialidad de riesgos en el contexto de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tiene como objetivo identificar y evaluar dichos temas que pueden tener un impacto significativo en la condición financiera, el rendimiento operativo y el cumplimiento de la estrategia corporativa de la organización. Para llevar a cabo esta evaluación, identificamos los asuntos ASG relevantes para el sector, con el análisis de los posibles impactos, riesgos y oportunidades de cada asunto en el negocio. Final-





mente, contamos con la valoración del equipo consultor experto que consideró el tipo de riesgo, su magnitud, su alcance, la probabilidad de ocurrencia, la remediabilidad y su impacto potencial en los indicadores estratégicos del Banco.

De acuerdo con estos resultados, los riesgos inherentes ASG con mayores oportunidades de impacto para el negocio y para abordar fueron los siguientes:

RIESGOS ASG A ABORDAR

AMBIENTAL

1. Exposición a riesgos climáticos del banco y su cartera
2. Inadecuada alineación de la cartera y las operaciones a los objetivos NET ZERO
3. Inadecuada alineación de las operaciones del banco a los objetivos NET ZERO
4. Ineficiencia energética

SOCIAL

5. Pérdida de talento clave y dificultad para atraer nuevos empleados talentosos
6. Fallas en garantías a la Igualdad, Inclusión y diversidad laboral
7. Productos y servicios de baja Calidad
8. Experiencia insatisfactoria en los clientes
9. Violación de los Derechos Humanos

GOBIERNO

10. Gobernanza ética deficiente
11. Incumplimiento normativo y Legal
12. Greenwashing
13. Riesgo Financiero (Mercado, crédito y liquidez)
14. No integrar consideraciones de Finanzas Sostenibles en la cartera del banco
15. Riesgo de ciberataques, robo de datos y pérdida de confianza del cliente por s
16. Obsolescencia tecnológica

16 RIESGOS PRIORIZADOS

E:4 S:5 G:7

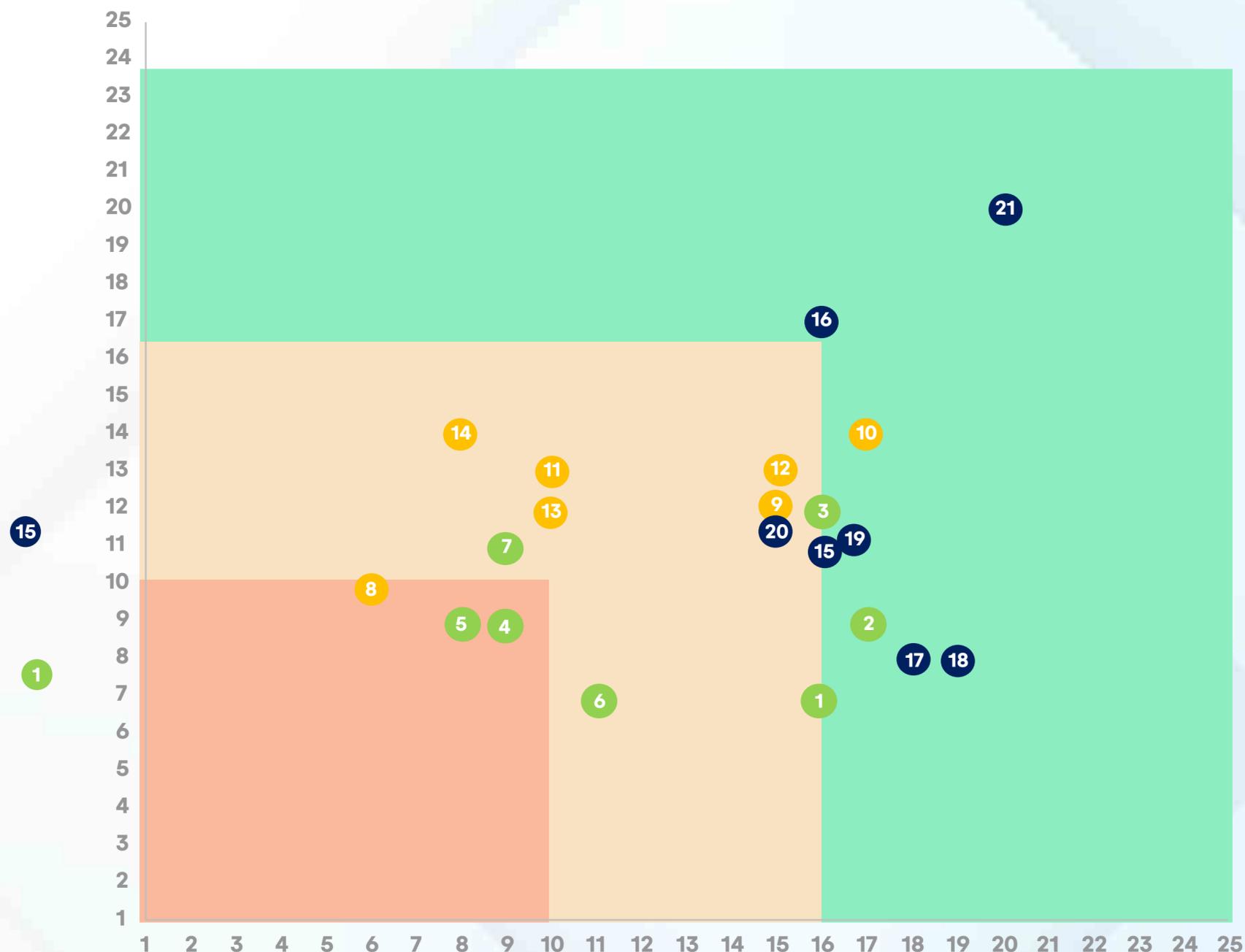
3 DETERMINACIÓN DE LA DOBLE MATERIALIDAD

GRI 3-2
DJSI 1.3.4, 1.3.5

Con los resultados del paso I y II descritos anteriormente, construimos la matriz de doble materialidad donde en el eje horizontal (eje x) se representan los asuntos que conllevan riesgos financieros para el negocio y en el eje vertical (eje y) se representan los asuntos que generan impacto en el entorno y los grupos de interés. La importancia de estos impactos se deriva de la criticidad y de probabilidad de ocurrencia, previamente evaluados en el contexto de la materialidad financiera y materialidad de impacto.

No.	DIMENSIÓN	ASUNTO
1	AMBIENTAL	EMISIONES FINANCIADAS
2		GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS
3		EMISIONES DIRECTAS
4		PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y LOS ECOSISTEMAS
5		GESTIÓN DE RESIDUOS Y MATERIALES
6		EFICIENCIA ENERGÉTICA
7		ECOEFICIENCIA OPERACIONAL
8	SOCIAL	INVERSIÓN SOCIAL
9		RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS
10		EXPERIENCIA MEMORABLE DE CLIENTES
11		DESARROLLO HUMANO
12		RELACIONES LABORALES
13		DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
14		EDUCACIÓN FINANCIERA
15	GOBIERNO	GOBERNANZA ÉTICA
16		CUMPLIMIENTO NORMATIVO
17		TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL
18		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA
19		CRECIMIENTO RENTABLE
20		FINANZAS SOSTENIBLES
21		GESTIÓN DE RIESGOS

MATRIZ



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-29

Desde nuestras operaciones y actuaciones interactuamos con una variedad de personas y grupos de interés, a quienes buscamos generarles valor de manera continua, identificando los impactos que generamos o que podríamos generar y gestionándolos de la mejor manera.

Con el objetivo de mantener una relación pertinente y coherente con nuestros grupos de interés, hemos definido compromisos fundamentados en sus necesidades, expectativas y nuestros impactos:

EQUIPO HUMANO

- Enriquecer de forma permanente las prácticas y los beneficios laborales, la innovación en los procesos, la inversión en el desarrollo del talento humano, la comunicación eficiente y la gestión de iniciativas conjuntas de alto impacto en la sostenibilidad.
- Transversalizar los procesos y las prácticas relevantes del Banco de Occidente con sus filiales, fortaleciendo el desarrollo de las personas, la eficiencia de las operaciones y el mejoramiento del negocio y de la cadena de valor. Lo anterior, en el marco de una comunicación efectiva, la innovación permanente y compartida, un gobierno corporativo cercano, la inversión en el bienestar del talento humano y la gestión conjunta de la sostenibilidad.

JUNTA DIRECTIVA

- Ofrecer información transparente y completa para la toma de decisiones estratégicas que

incluyen criterios de sostenibilidad que aporten al cumplimiento de los objetivos del Banco.

- Hacer seguimiento a la gestión sostenible del Banco, teniendo en cuenta las buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión del riesgo que aseguran la rentabilidad del negocio.

CLIENTES

- Priorizar el bienestar y la experiencia del cliente en la implementación de la estrategia del negocio en el marco de una comunicación cercana y efectiva, con plataformas y canales seguros, innovaciones que agreguen valor a la relación, asesorías responsables y eficientes, e iniciativas de sostenibilidad con alto impacto en el entorno.

SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Priorizar focos de relevancia social y ambiental para la realización de inversiones y programas con beneficios para el entorno y la sociedad.
- Igualmente robustecer el Premio Planeta Azul para fortalecer el impacto que generamos al apoyar proyectos asociados a la protección y cuidado del medioambiente y promover al Banco de Occidente como organización líder en el compromiso con la protección y preservación de los recursos naturales.
- Contribuir al desarrollo de la imagen de la banca sostenible en Colombia por medio de la implementación de iniciativas innovadoras individuales y conjuntas alrededor del impacto social, ambiental y económico en nuestro entorno.

GENERADORES DE OPINIÓN

- Promover una relación sistemática alrededor de los impactos positivos del Banco hacia el entorno y los distintos grupos de interés, y compartir iniciativas que promuevan la sostenibilidad en el sector financiero.

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

- Consolidar alianzas alrededor de productos verdes y negocios sostenibles que contribuyan al mejoramiento del entorno en el marco del cumplimiento de los requerimientos del mercado y del beneficio de los inversionistas.
- Brindar información transparente y confiable a nuestros accionistas, enfocados en el cumplimiento de nuestro propósito, estrategia y la toma de decisiones vinculando criterios ASG con el fin de generar valor en el negocio.

PROVEEDORES

- Desarrollar prácticas sostenibles en toda la cadena de valor de nuestro modelo de negocio, enmarcadas en una relación de confianza que resulte positiva para nuestros clientes y la sociedad.

ALIADOS

- Articular esfuerzos para el desarrollo de productos e iniciativas conjuntas con impacto social, ambiental y económico para responder a los retos del mercado y el entorno.

- Promover buenas prácticas en el sector que contribuyan al desarrollo sostenible de la banca y del entorno en general. Asimismo, proponer espacios para la innovación colaborativa entre diferentes actores del sector financiero y la ejecución de iniciativas de sostenibilidad alrededor del impacto social, ambiental y económico.

GOBIERNO Y ENTES REGULADORES

- Dar respuesta clara y oportuna a los requerimientos solicitados por las entidades y cumplir con la normatividad legal vigente y contribuir al desarrollo de la banca sostenible del país.

Para establecer relaciones de confianza sólidas, disponemos de diversos canales de comunicación que nos permiten mantener una interacción constante. Estos incluyen:

Correo electrónico

Llamadas telefónicas

Comités internos

Informes

Capacitaciones

Boletines

Asesores comerciales

Oficinas

Publicidad masiva

Redes sociales

Durante el 2023 la principal acción que llevamos a cabo para buscar la participación de nuestros grupos de interés fueron los espacios de diálogo y consultas llevadas a cabo para la actualización de nuestra materialidad.

Adicional a lo anterior, desarrollamos diversas iniciativas de comunicación en materia de sostenibilidad para cada uno de estos grupos, así:



CLIENTES

- Enviamos boletines de sostenibilidad a través de correo electrónico.
- Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad
- Generamos la campaña 30 años Planeta Azul (Eucoles, Caja de Luz aeropuerto, redes sociales, radio, Show Héroes, Boletines como Alcorriente Empresarial y Persona Natural, Freepress)
- Realizamos Foros Maximiza tus ahorros al invertir sostenible (Mailing, redes sociales)
- Generamos contenido con publicaciones en las redes sociales de la página de la comunidad Planeta azul
- Generamos contenido con publicaciones en las redes sociales del Banco (Coyunturas, días Especiales)



EQUIPO HUMANO

- Sensibilizamos a todas las Vicepresidencias frente a la estrategia de sostenibilidad del Banco: “Despliegue de la Estrategia”
- Compartimos información a nivel nacional referente a actividades, iniciativas y logros ASG desde el buzón “Del Lado de Los Que Hacen” resaltando nuestro concurso de dibujo para niños, Tips Ambientales, Educación Ambiental, etc.
- Lanzamos las campañas “Mujeres que inspiran” y “Conexiones de orgullo”, acompañadas de espacios de formación nacional.
- A través de nuestros buzones: Del Lado de los que hacen, Nuestro Banco y Con Nuestra Gente Vamos más allá, enviamos diferentes comunicaciones asociadas a temas de sostenibilidad, iniciativas que movilizan la gestión desde diferentes áreas, entre otros.
- Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.



ALIADOS

- Producimos el Ecolibro edición 39 – Editor IM Editores e impresor Panamericana.
- Generamos foros con el aliado – Caribbean Cargo Agency (CCA) – empresa aliada de Banco de Occidente que brinda asesoría en certificaciones efectivas de programas de incentivos tributarios, con especial énfasis en proyectos de naturaleza sostenible
- Creamos la alianza con Agencia de publicidad Eiso: Publicaciones en las redes sociales de la página de la comunidad Planeta azul.



SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Publicaciones en nuestras redes sociales con campañas y piezas de las iniciativas adelantadas tanto a nivel social como ambiental. Asimismo, en nuestra plataforma de Youtube, se comparte charlas, webinars, foros sobre temas generales de interés para la comunidad.
- Compartimos el boletín de sostenibilidad con las acciones ejecutadas más representativas en temas de sostenibilidad a los clientes del banco por medio de correo electrónico.
- Ampliamos la cobertura del programa de movilidad sostenible junto con Try My Ride a otras ciudades principales con el fin de reducir el impacto de la movilidad de nuestros colaboradores en el medioambiente.
- Trabajamos con Ministerio del Medio Ambiente para impactar a una mayor cantidad de población con nuestro libro ecológico que resalta la biodiversidad de Colombia.
- Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.



PROVEEDORES

- Realizamos encuestas de sostenibilidad a proveedores con el fin de conocer la madurez en las prácticas sostenibles que tienen implementadas, medir sus estándares y el impacto en el Banco. Esta práctica además incentiva el desarrollo sostenible de los proveedores.
- Tenemos un módulo de encuestas en una plataforma digital llamada iProveedor, En casa de ser requerido también contamos con buzones no nombrados para solicitar aclaraciones.
- Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.



GOBIERNO Y REGULACIÓN

- Participamos en foros de discusión relacionados con el proceso de implementación de las Circulares 012 y 031 de la SFC y participación en foros de discusión.
- Participación en el informe gremial de Asobancaria.
- Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.



GENERADORES DE OPINIÓN

- Freepress Certificación GPTW, 30 años Planeta Azul Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO SOCIAL

GRI 2-28 415-1

DJSI 1.6.1

Solo es posible alcanzar el desarrollo sostenible si diferentes actores, bien sean personas, grupos u organizaciones, establecen alianzas, se unen en función de objetivos comunes y establecen puentes. Las alianzas tienen una importancia vital para las redes que articulan organizaciones de desarrollo social.

De esta forma, nuestro Banco pertenece a diferentes asociaciones e iniciativas nacionales e internacionales para contribuir al desarrollo social. Estas son:



Centro Regional de Finanzas Sostenibles



Pacto Global Red Colombia



PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING



Banco de Occidente solo contribuye monetariamente a asociaciones comerciales, gremios y grupos que estén exentos de impuestos. Es política de nuestra organización no participar en campañas políticas, campañas de referéndum o medidas electorales, o contratar organizaciones de cabildeo. A continuación, nuestra inversión en el 2023:

TIPO DE CONTRIBUCIÓN	2023	2022	2021	VARIACIÓN 2022-2023
Lobbying	0	0	0	0
Campañas políticas locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones comerciales, gremios o grupos exentos de impuestos	\$1.111.626	\$1.064.014	\$1.007.786	4%
Otros gastos (ej. Gastos relacionados con referéndums o medidas electorales)	0	0	0	0

RECONOCIMIENTOS



Obtuvimos la recertificación Friendly Biz, un sello internacional reconocido en 15 países que avala a las organizaciones como espacios libres de discriminación.



1° GPTW

Logramos ser reconocidos con el primer lugar para trabajar en el ranking de Great Place to Work 2023 entre las empresas del país, en la categoría, de más de 1500 colaboradores.



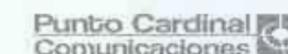
GPTW Mujeres



5° marca valiosa



GPTW Latinoamérica



3° Reputación Colombia



Best Customer Index 3° lugar



Calificaciones riesgo AAA y BRC+1



Top 10 Mejor reputación



Calificaciones AAA(col) y 'F1+(col)

3.2 Gobernanza ética

CONTENIDO

- o Nuestro Gobierno Corporativo
- o Gobernanza ética

GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS: Accionistas e inversionistas, clientes, junta directiva, equipo humano, aliados, sociedad y medio ambiente, proveedores, gobierno y regulación y generadores de opinión



3.3 Nuestro gobierno corporativo

GRI 3.3

El gobierno corporativo de Banco de Occidente se encuentra en línea con las principales tendencias nacionales e internacionales con el propósito de garantizar los derechos de los accionistas e inversionistas. En el Banco de Occidente, contamos con principios y buenas prácticas que apoyan la toma de decisiones empresariales con criterios de ética transparencia y la entrega de información oportuna y veraz al mercado.

De conformidad con el Código de Mejores Prácticas Corporativas –Código País, el Código de Buen Gobierno y el Reglamento de la Junta Directiva, a continuación, encontrará la gestión adelantada en el 2023 y sus impactos.



ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

GRI 2-9

La composición accionaria del Banco de Occidente se encuentra representada por las siguientes entidades y la información detallada se puede consultar en nuestra página web²⁶ y en la Superintendencia Financiera de Colombia (de acceso público):

NIT	RAZÓN SOCIAL	NO. ACCIONES ORDINARIAS	% PARTICIPACIÓN
800.216.181-5	Grupo Aval Acciones y Valores S.A.	112.671.465	72,27%
900.257.179-8	Inversiones Escorial	9.572.503	6,14%

En el Banco de Occidente llevamos a cabo la asamblea de accionistas el 28 de marzo de 2023 de manera presencial en el domicilio social del Banco en Cali (Colombia).

La asamblea se desarrolló dentro de las disposiciones normativas en la materia, así como los estatutos sociales, el reglamento de la asamblea general de accionistas y demás disposiciones del Banco. La reunión fue realizada cumpliendo con la información necesaria que fue suministrada a los accionistas para la toma de

²⁶ <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/informacion-para-accionistas/participacion-accionaria>

decisiones y estuvo dispuesta en la Vicepresidencia Financiera y de estrategia del Banco y en la página web previa a su realización.

La asamblea contó con una participación de 148.745.581 acciones representadas sobre un total de 155.899.719 suscritas y pagadas, es decir, el porcentaje de participación fue de un 95,41 por ciento.

Las medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas fue una comunicación directa por parte del presidente y secretario de la asamblea,

Respecto de la información o solicitudes presentadas por los accionistas, fueron consideradas sobre posibles cambios en su estructura administrativa, laboral y el fondo de pensiones y cesantías con motivo de las posibles reformas que viene planteando el gobierno nacional, temas relacionados con la modificación de las tasas de los CDT y tasas de interés de las tarjetas de crédito con relación a lo que se ha visto en el sector, efectos para el banco de la caída de algunos bancos de menor tamaño en EE.UU. y aspectos sobre el apalancamiento del Banco para sus operaciones.

La asamblea desarrolló un orden del día preciso y de conformidad con la legislación vigente en la materia. Dentro de los principales acuerdos tomados se encuentran: la aprobación de estados financieros, la elección de los miembros de Junta Directiva y su remuneración, la elección del revisor fiscal principal y suplente, del defensor del consumidor financiero principal y suplente, la aprobación del proyecto de distribución de utilidades, entre otros.

Con respecto a la revisoría fiscal en el 2023 se contó con la firma KPMG S.A.S para lo cual la Asamblea aprobó honorarios por un valor de \$3.282 MMX

Por último, durante el año 2023 recibimos peticiones de los accionistas relacionados con el pago de dividendos, traspasos de acciones, solicitud de certificados tributarios entre otros, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-9-

DJSI: 1.2.1- 1.2.2 — 1.2.7

Nuestra Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y cinco suplentes. El quórum deliberatorio se conforma con la presencia de la mayoría de sus directores según lo establecido en los estatutos sociales.

A continuación, describimos su composición, desglosada entre directores principales, suplentes y la fecha de la primera designación:

	PRINCIPALES	AÑO DE DESIGNACIÓN	TIPO
1	José Carlos Santander Palacios	2019	Patrimonial
2	Ricardo Villaveces Pardo	1991	Independiente
3	Iván Felipe Mejía Cabal	1996	Independiente
4	Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Independiente
5	Liliana Bonilla Otoyá	1999	Independiente
	SUPLENTES	AÑO DE DESIGNACIÓN	TIPO
1	Mauricio Gutiérrez Vergara	2008	Patrimonial
2	Adolfo Varela González	2012	Independiente
3	Eduardo Herrera Botta	2015	Independiente
4	Gilberto Saa Navia	1999	Independiente
5	Mauricio Iragorri Rizo	2014	Independiente

PROCESO DE NOMBRAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-10 DJSI 1.2.1- 1.2.3.

El Proceso de nombramiento de sus miembros se llevó a cabo de acuerdo con los estatutos sociales en la Asamblea General de Accionistas a través del sistema del cociente electoral.

Para el período estatutario comprendido entre 2023 y 2024, nuestra Junta Directiva fue reelegida mediante la Asamblea General de Accionistas teniendo en cuenta la plancha presentada por Grupo Aval Acciones y Valores S.A.

Durante el año 2023 no hubo cambios en la composición de nuestra Junta Directiva.

Los criterios de independencia se encuentran alineados con la normatividad colombiana descrita en la Ley 964 de 2005.

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA PRINCIPALES



José Carlos Santander

Economista de la Universidad de América. Miembro principal en la Junta Directiva del Banco de Occidente desde marzo de 2019. Anteriormente perteneció a las juntas directivas de la Fiduciaria de Occidente, Corficolombiana, Leasing de Occidente, entre otras. Asistencia a sesiones: 96%

Iván Felipe Mejía Cabal

Pertenece a las Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 1996 y a las juntas directivas de: Ingenio Providencia, Cámara de Comercio de Palmira y de Industrias de Envases. Asistencia a sesiones: 81%



MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA SUPLENTE



Felipe Ayerbe Muñoz

Abogado de la Universidad de los Andes con especializaciones en Derecho Comercial de la Universidad Nacional de Colombia y de Derecho Comparado en la New York University. Perteneció a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde 1993 y a las juntas directivas de Plásticos Flexibles, Productos Coldecom y Almacenes Éxito

Asistencia a sesiones: 96%

Mauricio Gutiérrez Vergara

Médico de la Universidad Javeriana de Bogotá con especializaciones en Arthroscopic Surgery de la New York University, Ortopedia y Traumatología de la Universidad Javeriana y ha realizado estudios personalizados de coaching, banca de inversión y dirección de empresas.

Es miembro del Comité Financiero, del Comité de Crédito y pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 2008. En la actualidad es director del postgrado de traumatología deportiva del Centro Médico Imbanaco y pertenece a las juntas directivas de la Sociedad Colombiana de Cirugía Ortopedia y Traumatología Scott, de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia de Rodilla, de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia, Rodilla y Deporte, y es miembro del Comité Financiero del Centro Médico Imbanaco y de Promédico.

Asistencia a sesiones: 92%

Liliana Bonilla Otoyá

Arquitecta de la Universidad de los Andes con maestría en Diseño Urbano y Planeamiento de Oxford Politecnico de Gran Bretaña. Desde 1999 pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente.

Asistencia a sesiones: 100%



Eduardo Herrera Botta

Ingeniero Industrial de Georgia Institute of Technology — USA, con maestría en Administración Industrial de la Universidad del Valle. Perteneció a la Junta Directiva de Constructora Meléndez y desde el año 2012 es miembro de la Junta Directiva del Banco de Occidente.

Asistencia a sesiones: 73%

Gilberto Saa Navia

Ingeniero Industrial de la Universidad de Georgia, Ceo's Management Program de Kellogg School Of Management, se ha desempeñado como ingeniero de fábrica, jefe de costos, subgerente de operaciones, gerente comercial y hoy en día, gerente general de Mayaguez S.A.

Perteneció a la Junta Directiva del Banco de Occidente en calidad de miembro suplente desde el 18 de junio de 2014.

Asistencia a sesiones: 81%



Ricardo Villaveces Pardo

Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes. Desde el año 1991 pertenece a la Junta Directiva del Banco de Occidente y adicionalmente a la Junta Directiva de Global Seguros de Vida S.A., Fiduciaria Renta 4-Global S.A., Identidad Digital S.A.S, Fedesarrollo y Colfuturo.

Asistencia a sesiones: 100%

Adolfo Varela González

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá con máster en Administración y Finanzas y especialización en mercadeo de la EAFIT —

Medellín. En la actualidad pertenece a las juntas directivas de: Grupo Fanalca, Alianza Fiduciaria, Imecauca, Zona Franca Palmaseca, Ciudad Limpia, RF Comunicaciones y ANDI. Miembro de la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el 10 de diciembre 2015 y en la actualidad se desempeña como presidente de SUPERTEX S.A.

Asistencia a sesiones: 88%

Mauricio Iragorri Rizo

Ingeniero Civil de la Universidad del Cauca con maestría de la Universidad Autónoma de México. Miembro de la Junta Directiva del Banco de Occidente desde el año 1999.

Asistencia a sesiones: 73%

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA MATRIZ QUE SE INTEGRAN EN LAS JUNTAS DIRECTIVAS DE LAS EMPRESAS SUBORDINADAS O QUE OCUPAN PUESTOS EJECUTIVOS EN ESTAS (EN CASO DE CONGLOMERADOS).

GRI: 2-11

DJSI: 1.2.3

En la tabla a continuación relacionamos los administradores del Banco que hacen parte de la Junta Directiva de la matriz y las filiales del Banco de Occidente.

NOMBRE	CARGO QUE OCUPA EN EL BANCO	ENTIDADES EN LAS QUE OCUPA EL CARGO DE DIRECTOR
Gerardo Silva Castro	Presidente	Miembro principal de la Corporación Financiera Colombiana S.A.
Douglas Berrío Zapata	Vicepresidente Jurídico	Miembro principal de la Fiduciaria de Occidente S.A. Director en Occidental Bank Barbados Ltd. Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A. Miembro suplente de la Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.
Mauricio Maldonado Umaña	Vicepresidente Financiero y de Estrategia	Miembro principal de la Fiduciaria de Occidente S.A. Director en Occidental Bank Barbados Ltd. Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A. Miembro principal de Ventas y Servicios S.A.
Iván Mauricio Ricardo Arias	Vicepresidente de Empresas	Miembro principal de la Fiduciaria de Occidente S.A.

NOMBRE	CARGO QUE OCUPA EN EL BANCO	ENTIDADES EN LAS QUE OCUPA EL CARGO DE DIRECTOR
Johnny Leyton Fernández	Vicepresidente de Riesgo y Cobranza	Miembro principal de la Fiduciaria de Occidente S.A.
Pedro Luis Villegas	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología	Miembro suplente de la Fiduciaria de Occidente S.A. Miembro principal de Ventas y Servicios S.A.
Juan José Lalinde Suárez	Vicepresidente de Banca Gobierno	Miembro suplente de la Fiduciaria de Occidente S.A.
Eduardo Alfonso Correa	Vicepresidente de Talento Humano y Administrativa	Miembro principal de Ventas y Servicios S.A.
Julián Sinisterra Reyes	Vicepresidente de Comercial Personas	Miembro suplente de Ventas y Servicios S.A. Miembro suplente de la Fiduciaria de Occidente Miembro principal del Banco de Occidente (Panamá) S.A.
Alejandro Cardeñosa Monroy	Gerente Jurídico de Personas	Miembro suplente de Ventas y Servicios S.A.
José Carlos Santander	N/A	Miembro principal de la Junta Directiva de Banco de Occidente Director en Banco de Occidente (Panamá) S.A.

Por otra parte, los miembros de la Junta Directiva del Grupo Aval Acciones y Valores S.A. no integran las juntas directivas de las filiales del Banco de Occidente ni tampoco ocupan un cargo directivo en alguna de ellas.

FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-12 – 2-14

Nuestra Junta Directiva se reúne dos veces en el mes y en su agenda, durante el periodo de este reporte, se aprobaron políticas, lineamientos y asuntos relacionados con el impacto social, económico y ambiental de las operaciones del Banco hacia nuestros grupos de interés.

Destacamos dentro las decisiones tomadas en el 2023:

- Aprobación del Plan estratégico Avancemos
- Evaluación de la Junta Directiva con la consultoría de *Governance Consultants*
- Programa de atención temprana de clientes afectados por la coyuntura económica.
- Inclusión de las revisiones de los impactos positivos y negativos que generan los asuntos sociales y ambientales en el Comité Integral de Riesgos.
- Ajuste de las políticas de cartera de consumo y vivienda
- Ajuste de las políticas de cartera comercial
- Gobernanza Climática en el Banco de Occidente
- Modificaciones a los controles asociados a monitoreo transaccional y contenidos en el MAN-APY-192 Manual de Procedimientos División de Cumplimiento.

El funcionamiento de nuestra Junta Directiva está enmarcado en el reglamento de Junta Directiva

disponible aquí

<https://www.bancodeoccidente.com.co/banco-de-occidente/documentos/PDF/01-quienes-somos/informacion-para-accionistas/gobierno-corporativo/reglamento-junta-directiva-2024.pdf>

Nuestra Junta Directiva se reunió en 27 oportunidades durante el 2023 así:

AÑO 2023	SESIÓN ORDINARIA	SESIÓN EXTRAORDINARIA
Ordinarias	24	3

Esta delibera válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Durante todo el año 2023 y hasta la fecha de presentación de este informe celebró todas sus sesiones con el quórum necesario para deliberar y decidir válidamente.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-16

Con el apoyo del equipo de trabajo del secretario de la Junta Directiva, los directores reciben la información y documentación necesaria para el desarrollo de la sesión en lo posible con cinco días de anterioridad a la misma.

Las herramientas de recepción de información son a través de la plataforma *Teams* o a través de correo electrónico.

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-12

En el Banco contamos con tres comités de apoyo de la Junta Directiva:

- Comité de Auditoría
- Comité de Nombramiento y Retribuciones y de Gobierno Corporativo
- Comité Integral de Riesgos.

Con corte al 31 de diciembre 2023, el Comité de Auditoría llevó a cabo ocho sesiones ordinarias y una extraordinaria. Por su parte, el Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo celebró dos sesiones.

De igual manera, el Comité Integral de Riesgos, con corte al 31 de diciembre de 2023, se reunió en cuatro sesiones ordinarias.



POLÍTICA DE REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA



GRI 2-19

Dentro de los esfuerzos del Grupo Aval Acciones y Valores S.A. y el Banco de Occidente de adoptar las mejores prácticas corporativas, hemos definido la política de nombramiento y remuneración de la Junta Directiva. Esta política fue diseñada por el Grupo Aval Acciones y Valores S.A. y en el Banco de Occidente la adoptamos de acuerdo con nuestras necesidades. La política fue aprobada en la asamblea general de accionistas celebrada el 26 de marzo de 2020.

Los tres capítulos que componen dicha política son:

- 1 Criterios aplicables a la composición de la Junta Directiva del Banco: dentro de los cuales se destacan la formación profesional, competencias, conocimientos y trayectorias afines con el sector financiero, reconocimiento, reputación y liderazgo, entre otros.
- 2 Procedimiento de presentación y evaluación de propuestas y candidatos.
- 3 Remuneración de la Junta Directiva.

Para mayor información y consulta, el texto completo de la política de nombramiento y remuneración de la Junta Directiva, se encuentra divulgado en

la página del Banco.



<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/b5d975dc-08c2-4db5-8f43-0ecab27d98a9/politica-nombramiento-remuneracion-junta-directiva.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nqgd-g3>

REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-20

De acuerdo con un análisis de mercado que adelantó el Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo, recomendamos a la asamblea general de accionistas la fijación de honorarios para los miembros de Junta Directiva por el período estatutario 2023-2024 por un valor de *dos millones ciento ochenta y siete mil pesos m/cte (\$2.187.000,00)* por sesión de Junta Directiva y la asistencia a los comités dependientes de la misma. Esta recomendación fue aprobada por la

asamblea general de accionistas en sesión del 28 de marzo de 2023.

Con corte al 31 de diciembre de 2023, los miembros de Junta Directiva recibieron por concepto de honorarios por su asistencia a las sesiones de Junta Directiva y los comités a los que hace parte el monto correspondiente a *quinientos setenta y cinco millones quinientos treinta y dos mil dos pesos m/cte (\$575.532.002)*

ALTA GERENCIA

GRI 2-13

La Alta Gerencia tiene a cargo la administración de nuestro Banco, impulsa e implementa la estrategia corporativa y las prácticas de sostenibilidad que generan valor para la empresa y nuestros grupos de interés; además rinde cuentas a la junta directiva y juntamente con esta, a la asamblea general de accionistas sobre los avances y resultados obtenidos.

Dentro de los principales cambios que se presentaron en 2023, nuestra Junta Directiva, aceptó la renuncia de César Prado Villegas y nombró en su reemplazo a Gerardo Silva Castro como presidente del Banco de Occidente.

Adicionalmente, nombró al Dr. Iván Mauricio Ricardo Arias como vicepresidente de empresas del Banco de Occidente.

Por lo anterior, a corte 31 de diciembre de 2023, nuestras vicepresidencias son:



VICEPRESIDENCIA	VICEPRESIDENTE
VICEPRESIDENCIA FINANCIERA Y DE ESTRATEGIA	<p>Mauricio Maldonado Umaña</p> <p>Ingeniero Industrial y MBA Experiencia en el Banco: 4 años Experiencia previa en Grupo Aval: 12 años</p> <p>Orienta y dirige las políticas y procedimientos financieros que permitan el cumplimiento de los objetivos en materia de planeación financiera, presupuesto, análisis financiero, pricing, rentabilidad, contabilidad e impuestos, como también responde por la transformación corporativa en línea con la estrategia definida para el negocio, a través de la orientación y seguimiento a proyectos de alto valor tanto en utilidades como en captura de eficiencias, la analítica avanzada, el gobierno de los datos, el desarrollo de servicios cada vez más digitales y el despliegue de la estrategia buscando alineación y apropiación de la misma por parte de los funcionarios de Nuestro Banco.</p>
VICEPRESIDENCIA JURÍDICA	<p>Douglas Berrío Zapata</p> <p>Abogado Experiencia en el Banco: 34 años</p> <p>Responsable de asesorar, dirigir y coordinar, los aspectos en que Nuestro Banco y sus Filiales tengan que ver con el ordenamiento legal, nacional e internacional, contribuyendo en la defensa de sus intereses ante cualquier estamento, así como en la normalización y/o recuperación de la cartera de las empresas.</p>
VICEPRESIDENCIA COMERCIAL PERSONAS	<p>Julián Alfonso Sinisterra Reyes</p> <p>Administrador de Empresas Experiencia en el Banco: 3 años Experiencia previa en Grupo Aval: 8 años</p> <p>Responsable de definir los planes estratégicos que permitan desarrollar relaciones duraderas y rentables con personas naturales afluentes, originadas en lugares donde se genera la demanda (Concesionarios de Vehículos y Constructoras) y profundizadas a través de una propuesta de valor de servicio y de productos de inversión, financiación y seguros. Adicionalmente responde por la segmentación de clientes, desarrollo de propuestas de valor,</p>

VICEPRESIDENCIA	VICEPRESIDENTE
	<p>medición de la rentabilidad de los productos, inteligencia de negocios, monitoreo de la experiencia del cliente, desarrollo de servicios y monitoreo de estos en los diferentes canales físicos y electrónicos, así como la definición de estrategias para activación, uso y facturación de a través de las tarjetas de crédito y débito, así como la generación de utilidades por retorno de comisiones, producto de la colocación de pólizas de seguro que minimicen la exposición al riesgo de Banco y nuestros clientes.</p>
VICEPRESIDENCIA EMPRESAS	<p>Iván Mauricio Ricardo Arias</p> <p>Economista y Negociador Internacional, con Maestría en Finanzas.</p> <p>Experiencia en el sector: 20 años</p> <p>Experiencia en el Banco: 4 años</p> <p>Responsable de planear y dirigir las políticas y estrategias relacionadas con el mercado de Empresas, enfocado al crecimiento del Activo (colocaciones) y del Pasivo (Depósitos) en los segmentos Gobierno, Corporativo y Empresarial (Pymes) Administra la fuerza comercial a través de los siguientes vicepresidentes de segmento.</p>
VICEPRESIDENCIA TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVA	<p>Eduardo Alfonso Correa Corrales</p> <p>Ingeniero Industrial Experiencia en el Banco: 43 años</p> <p>Es responsable de administrar, planear y dirigir las políticas que permitan proveer y mantener en la organización un recurso humano motivado, capacitado, adaptable al cambio y enfocado hacia el cliente para lograr los objetivos corporativos. Igualmente orienta los procesos de compras y responde por la adecuada dotación de herramientas de trabajo para los funcionarios y administra los activos fijos de Nuestro Banco.</p>

VICEPRESIDENCIA	VICEPRESIDENTE
VICEPRESIDENCIA DE RIESGO Y COBRANZA	<p>Johnny Leyton Fernández</p> <p>Ingeniero Civil, Especialista en Finanzas Experiencia en el Banco: 35 años</p> <p>Responsable de la administración y gestión de los riesgos operativos, crediticio, de mercado, de liquidez, de Balance, de lavado de activos, seguridad, SOX y la gestión de Cobranza Masiva.</p>
VICEPRESIDENCIA DE CRÉDITO	<p>Iván Mauricio Cepeda DíazGranados</p> <p>Ingeniero Civil, MBA Es vicepresidente hace 3 años, experiencia previa en Grupo Aval: 10 años</p> <p>Lidera los procesos necesarios para el otorgamiento crediticio, mediante el análisis de la información general del mercado, los datos financieros de los clientes y la normatividad regulatoria y entes de control, procurando un bajo riesgo y máxima rentabilidad en los segmentos comerciales y de consumo. Coordina los procesos de evaluación, calificación de cartera, estimación de la pérdida esperada y determina las correspondientes provisiones.</p>
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA	<p>Pedro Luis Villegas Ramírez</p> <p>Ingeniero Electrónico, Especialista en Telecomunicaciones, MBA Es Vicepresidente hace 4 años, previamente fue Gerente de Tecnología del Banco.</p> <p>Responsable de la definición de estrategias operativas y tecnológicas, el desarrollo mantenimiento y ejecución de soluciones tecnológicas y la definición y aplicación de los procedimientos operativos que garanticen el adecuado procesamiento de las transacciones realizadas a través de los diferentes canales de servicio. Igualmente diseña e implementa el modelo de servicio y de operación a través de la definición de procesos orientados al cumplimiento de la propuesta de valor al cliente, con sus respectivos indicadores de gestión que permitan medir la experiencia del cliente y la operación a nivel de tiempos, volúmenes y recursos.</p>

REMUNERACIÓN DE LA ALTA GERENCIA

El esquema de remuneración de nuestra Alta Gerencia está compuesto por un salario base más una bonificación anual pagada de acuerdo con los resultados que presente el Banco el año anterior, esto es directamente aprobado por la Presidencia de Grupo Aval.

Así mismo los Gerentes que apoyan la Alta Gerencia reciben un salario integral, y en el caso de la Gerencia de Tesorería, este recibe una compensación variable trimestral adicional dependiendo de los resultados presentados.

CONFLICTO DE INTERÉS

GRI 2-15

Contamos con el Comité de Conflictos de Interés, CCI, el cual tiene la atribución de definir, en la fase de gestión de una situación que pueda dar origen a un potencial conflicto de interés, si la operación a realizar es de naturaleza recurrente, propia del giro ordinario de los negocios y/o dentro de las condiciones de mercado o si por el contrario, la operación no se enmarca en los anteriores criterios y deberá decidir si aprobar o rechazar la operación.

Si como resultado de la situación puesta en su conocimiento, el CCI establece que la operación planteada representa un conflicto de interés y la decisión acerca de la misma desborda su ámbito de competencia, el CCI deberá ponerlo en conocimiento de la Junta Directiva de su respectiva entidad.

Nuestra Junta Directiva evalúa los elementos que configuran el conflicto de interés y se manifestará, de conformidad con sus facultades legales y estatutarias, mediante decisión motivada,

Nuestra Junta Directiva evalúa los elementos que configuran el conflicto de interés y se manifestará, de conformidad con sus facultades legales y estatutarias

indicando: i) su conformidad con la operación, ii) si las entidades deberán abstenerse de realizarla, iii) si puede ser efectuada sujeta a la modificación de determinadas condiciones, o iv) si la realización de la operación deberá ser sometida a consideración de sus respectivas asambleas generales de accionistas. Los criterios acerca de qué operaciones pueden ser decididas por la Junta, y qué operaciones por la asamblea incluirán, entre otros temas que considere pertinente cada entidad, como ciertos criterios de materialidad.

La política para la identificación, comunicación y administración de conflictos de interés fue aprobada por la Junta Directiva mediante el acta N°. 1525 del 28 de junio de 2019. En diciembre de 2019 implementamos dicha política en el Banco de Occidente mediante la publicación del anexo (ANX-COL-711), denominado “Anexo 1 — Política Conflicto de Interés del Conglomerado Aval- Banco de Occidente; y creamos el Comité de Conflictos de Interés, conformado por miembros principales: vicepresidente financiero, vicepresidente de riesgo, vicepresidente jurídico y miembros suplentes: gerente de contabilidad, gerente riesgo de crédito, gerente jurídico banca personas.

A partir de la implementación de dicha política, todos los potenciales conflictos de interés, durante el año 2023, han sido tramitados a través del comité de conflictos de interés.

Durante el período de este Informe no se presentaron situaciones de conflictos de interés que requirieran ser llevados ante la Junta Directiva, los demás fueron gestionados a través del Comité de Conflictos de Interés.

EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 3.3-2-18 DJSI:1.2.6 2-17

Propendiendo por la aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo y los avances a lo largo de los años anteriores con el proceso de autoevaluación de los miembros de Junta Directiva, para el año 2023 implementamos un proceso de evaluación con la firma especializada *Governance Consultants*, conforme a los estándares internacionales de gobierno corporativo.

La metodología de la evaluación se dividió en tres fases: la primera de entrevistas con los miembros de Junta, el análisis de información documental enviada por el área jurídica y cuestionarios electrónicos enviados a los miembros de Junta. En la segunda fase con el procesamiento de la información recolectada y el proceso de analítica y comparabilidad a fin de producir los reportes y recomendaciones de fortalecimiento, y finalmente una tercera fase con la presentación final de resultados y talleres de construcción de acuerdos de fortalecimiento con el equipo de gerencia, comités de gobierno y la propia Junta.

Los resultados de esta evaluación reflejaron una instancia de gobierno efectiva, que cumple las responsabilidades principales de gobernabilidad para una entidad financiera que está comprometida

con aportar al desarrollo del Banco. La calificación promedio de la evaluación de Junta Directiva del Banco 2023 es de 8,9/10 desde la Junta Directiva (“JD”) y 9,0/10 desde la Alta Gerencia (“AG”).

Son de resaltar tres elementos clave que resultan con altas calificaciones y denotan en general un buen sistema de gobierno corporativo: i. el nivel de confianza de la Junta Directiva en la administración (9,9/10 JD); ii. el modelo de interacción entre estas dos instancias (9,7/10 JD y 9,6/10 AG); y iii. la influencia de la Junta en la operación segura, sólida y de cumplimiento del Banco (9,7/10 JD y 9,5/10 AG).

A nivel de comités, el funcionamiento del Comité de Auditoría tiene una buena percepción y actúa como vaso comunicante con el conglomerado. Las valoraciones respecto de su aporte de valor y contribución son 9,3/10 desde la perspectiva de la Junta Directiva y 9,2/10 desde la visión de la alta gerencia. El Comité Integral de Riesgos es una instancia de reciente creación y, en términos generales, en proceso de gestación. En cuanto al Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo, los miembros de Junta Directiva y alta gerencia perciben que esta es una instancia con oportunidades de mejora y su calificación promedio respecto del aporte de valor y contribución es de 8,7/10 JD y 7,9/10 AG.

EVALUACIÓN DE LA ALTA GERENCIA

Los miembros de la Alta Gerencia son evaluados a través del Balance Scorecard el cual se mide mensualmente y cuyos reportes de resultados se socializan cada 3 meses (aprox). La medición Balance Scorecard se realiza internamente por la Gerencia de Planeación Financiera y Presupuesto, bajo el control de cifras (actualizadas de acuerdo con las metas del Banco) e indicadores propios

de cada área (los cuales fueron adoptados hace varios años como resultado de una consultoría externa).

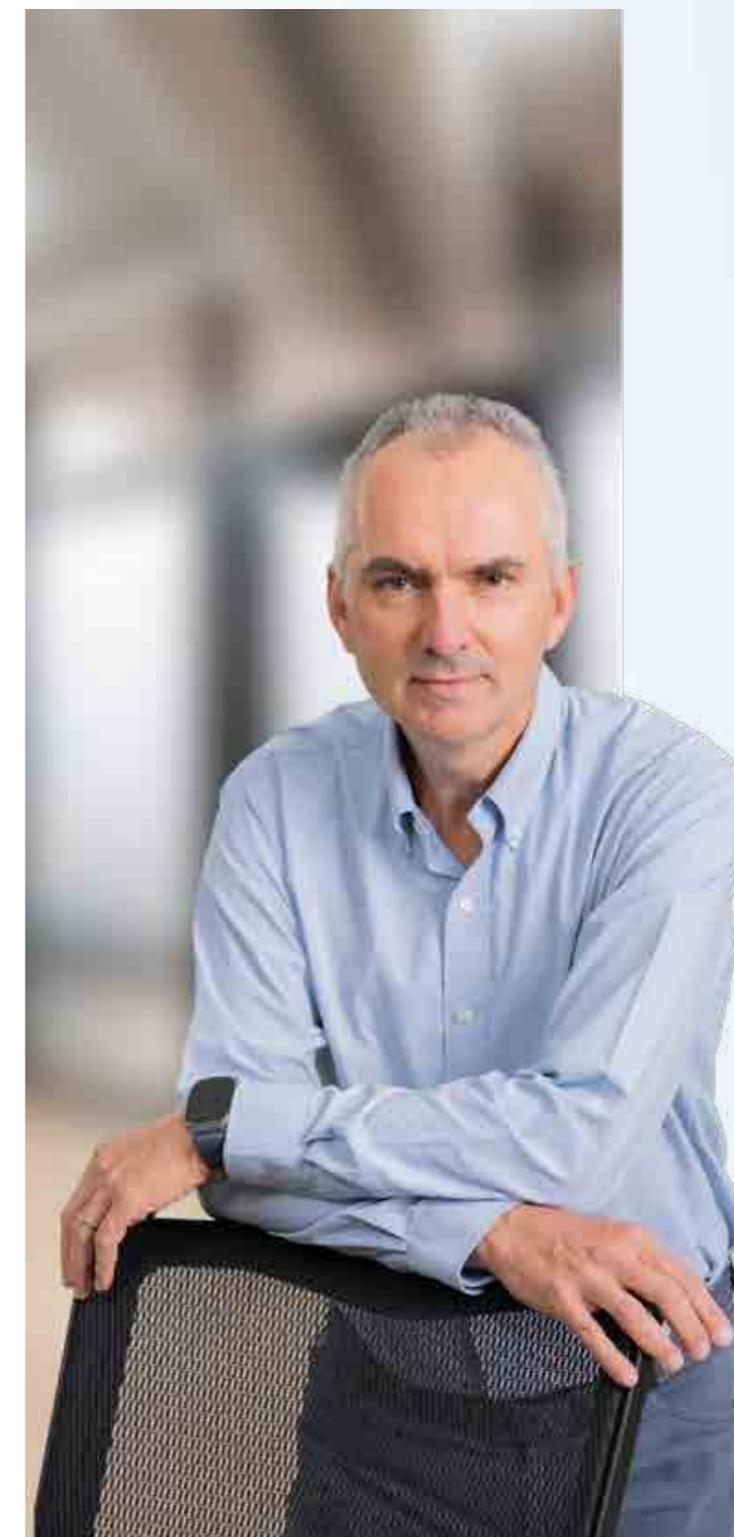
Estas métricas se bajan a nivel de líderes de la organización bajo un esquema de cascado buscando alineación dentro de la gestión y formando parte de su valoración de desempeño anual. El Balanced Scorecard sugiere una visión de la organización desde cuatro (4) perspectivas y el desarrollo de los objetivos, mediciones e iniciativas en función de estas:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

El Sistema de Control Interno establecido en el Banco y sus Filiales, es el resultado de una gestión dinámica y continua en busca del mejoramiento y eficiencia de cada uno de sus elementos: ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, involucrando el compromiso de todos los colaboradores en la Entidad, desde los niveles bases de la estructura hasta la Junta Directiva. Este sistema de control interno se fortalece con el plan de capacitación anual que afianza la cultura y asegura el entendimiento en la adecuada gestión de riesgos.

La Auditoría Interna del Banco y sus Filiales busca asegurar que los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control se realicen bajo el marco normativo vigente; por eso, ejecuta su función al definir un plan de auditoría basado en riesgos, que se alinea con los estándares internacionales de la práctica profesional de auditoría.

La Auditoría Interna del Banco y sus Filiales es un área independiente y objetiva, bajo la orden directa del Comité de Auditoría de Junta Directiva, generando reportes basados en la transparencia y detectando oportunidades de mejora que contribuyen en la optimización de los procesos. Tri-



mestralmente presenta al Comité de Auditoría de Junta directiva, los resultados de la ejecución del plan, así como, los aspectos más relevantes que resultan de la evaluación del Control Interno y las denuncias en la Línea Ética.



EVALUACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

En cumplimiento de lo dispuesto en la parte I, título I, capítulo IV, numeral 6.1.3.15 de la circular básica jurídica (C.E. 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Sistema de Control Interno del Banco de Occidente S.A. y sus filiales durante el año del 2023 fue gestionado de forma adecuada y los riesgos se encontraban razonablemente mitigados, lo anterior, fundamentado en la evaluación integral de cada uno de los componentes: Ambiente de Control, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo y Evaluaciones Independientes.

ENCUESTA CÓDIGO PAÍS

Presentamos el reporte de aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo del Banco. En su estructura formal, la encuesta Código País identifica cinco grandes áreas de gobierno corporativo y dentro de ellas se incluyen treinta y tres medidas concretas sobre aspectos clave del gobierno corporativo. Algunas de estas medidas determinan distintas recomendaciones, siendo hasta ciento cuarenta y ocho de gobierno corporativo. La transmisión de la encuesta Código País, correspondiente al año 2023 fue transmitida en enero de 2024.,

El reporte efectuado en enero de 2023 respecto del año 2022 corresponde a la adopción de 127 medidas, 4 medidas no aplican a Banco de Occidente y las demás se encuentran en análisis, para verificar cuáles de ellas son viables para su implementación.

La publicación de las respuestas podrá encontrarse en la página web del Banco, sección información para accionistas e inversionistas.

RELACIONAMIENTO CON INVERSIONISTAS

Nuestros accionistas tienen el derecho a solicitar información oportuna siempre y cuando cumpla con los atributos de confidencialidad definida y serán tratados en igualdad de condiciones sin distinción de su participación accionaria, contando con un equipo interdisciplinario soportado en conceptos jurídicos y tributarios de acuerdo con las normatividades vigentes. Esto enmarcado en nuestro manual interno MAN-CAP-066 Acciones Banco de Occidente.

Estos pueden acceder a los siguientes canales: correo electrónico, atención telefónica y página web.



GOBERNANZA ÉTICA

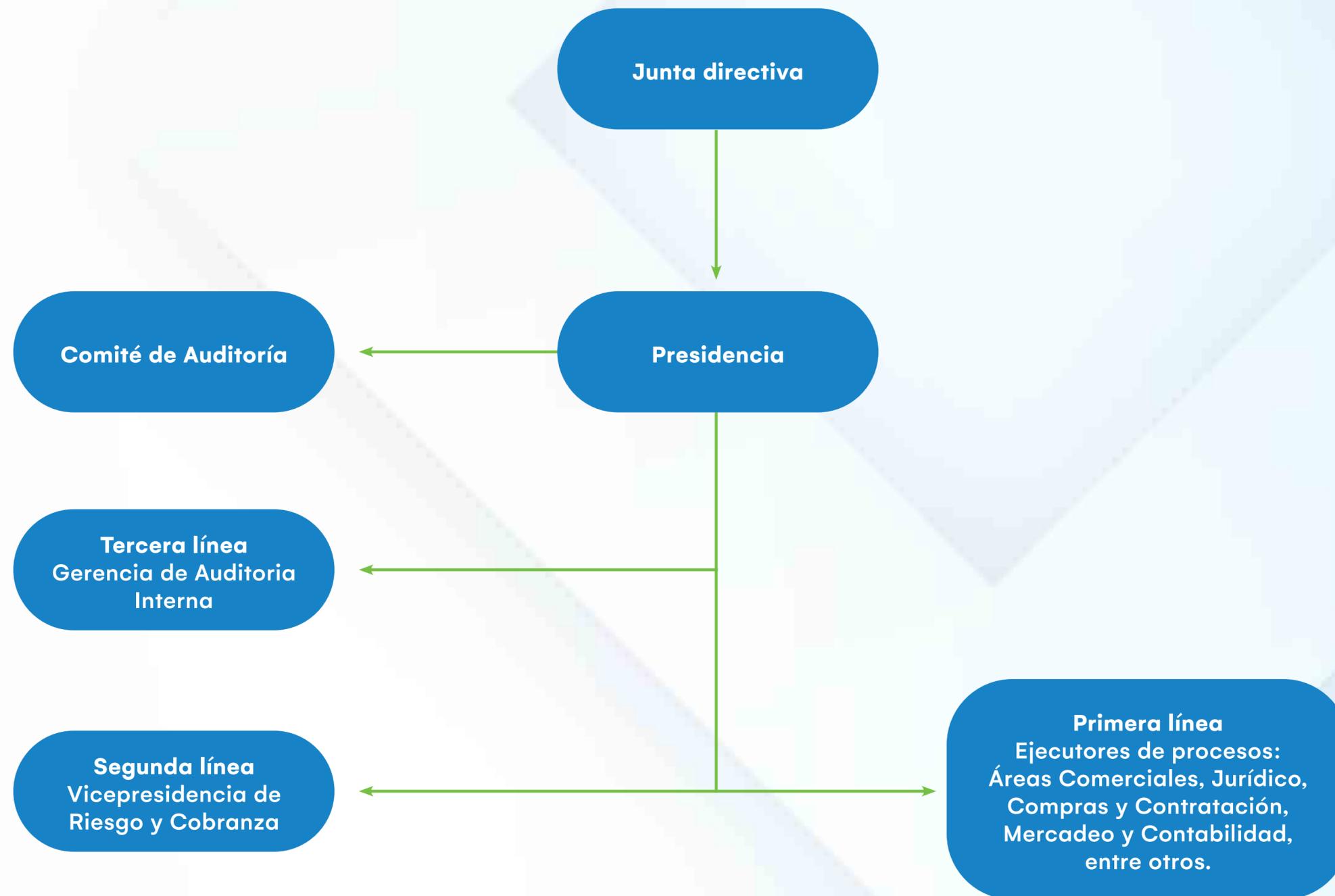
NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3, SASB: FN-CB-510a.2.

La corrupción puede desencadenar un impacto negativo en el tejido social y obstaculizar el desarrollo económico. Además, tal acto puede generar pérdida de confianza de parte de nuestros grupos de interés, el detrimento del patrimonio de nuestros inversionistas, clientes y proveedores y de afectaciones sociales incluyendo la vulneración de algunos derechos humanos.

En este contexto, desde el Banco de Occidente y nuestras filiales, reconocemos la necesidad imperante de dirigir nuestras acciones bajo estándares éticos elevados. Este compromiso no solo salvaguarda la integridad de la institución, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más justa y a un sistema económico equitativo, al fomentar prácticas empresariales transparentes y responsables. Este se sustenta dentro de nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude Interno y Externo y hace parte de nuestro programa ABAC²⁷ (Antibribery & Anticorruption).

Los lineamientos de gestión en esta temática son proporcionados desde la Vicepresidencia Senior Corporativa de Riesgo y Cumplimiento del Grupo Aval. En nuestra entidad los responsables de la implementación, cumplimiento y monitoreo de la gestión anticorrupción son:



²⁷ Para conocer más detalles sobre los elementos que componen este programa puede consultar nuestro informe de Gestión y Sostenibilidad 2022, página 172

Promovemos activamente una cultura ética en donde el 100% de nuestros colaboradores participan en capacitaciones y sensibilizaciones

La Junta Directiva asume la responsabilidad de comprender de manera precisa los riesgos asociados con la corrupción, aprobar la Política de Fraude Interno y Externo, y de supervisar su implementación. Este órgano recibe periódicamente información sobre la evaluación de dichos riesgos de manera oportuna, completa y comprensible, y proporciona criterios claros para la mejora continua de esta gestión.

La primera línea de defensa tiene la responsabilidad primordial de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos asociados a productos, actividades, procesos y sistemas bajo su jurisdicción. Es fundamental que esta línea conozca y aplique las políticas y procesos correspondientes, además de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo estas tareas de manera efectiva. Esta se constituye principalmente de las áreas que gestionan el negocio, aquellas que tienen contacto directo con los grupos de interés que pueden incidir directa o indirectamente en las operaciones, así como con el registro contable (áreas comerciales, administrativas encargadas de compras y financieras).

En nuestra estructura, la segunda línea de defensa otorga responsabilidades a las áreas de Riesgo y Cumplimiento. Estas áreas tienen la tarea de supervisar de manera continua el cumplimiento

de las obligaciones relacionadas con el riesgo de corrupción. Trabajan en estrecha colaboración con los dueños de proceso (primera línea), asistiéndolos en la identificación de riesgos y controles clave para su mitigación; este ejercicio se realiza de manera anual. Además, califican los atributos de cada control para determinar el riesgo residual sujeto a seguimiento. Estas acciones se encuentran principalmente en manos de la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza, en la cual, para el caso de corrupción se cuenta con la Gerencia de Seguridad Bancaria, desde donde se dirigen y coordinan los procesos de investigación por incumplimiento a las políticas, normas y procedimientos establecidos en el sistema de gestión ABAC, y verifican la aplicación de acciones disciplinarias y correctivas.

En nuestro enfoque, la tercera línea de defensa desempeña una función crucial al realizar evaluaciones independientes de la gestión, controles de riesgo de corrupción, así como de nuestros procesos y sistemas. Esta línea rinde cuentas al Comité de Auditoría a través de evaluaciones periódicas de la efectividad en el cumplimiento de las políticas y procesos pertinentes.

Además de contar con procedimientos y responsables claramente establecidos, formalizados y comunicados a nuestro equipo humano, promovemos activamente una cultura ética en donde el 100% de nuestros colaboradores participan en capacitaciones y sensibilizaciones y en las cuales participan algunos de nuestros proveedores, invitándolos a familiarizarse con los principios que nos guían y a comprometerse con un comportamiento transparente, fomentando la tolerancia cero hacia la corrupción.

ÉTICA Y GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

GRI 205-1, 205-2

Bajo la política ABAC corporativa anticorrupción están definidas las operaciones que por sus características representan una mayor exposición a la materialización de un riesgo de corrupción: donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos e invitaciones, contribuciones públicas o políticas y fusiones o adquisiciones.

Con el propósito de asegurar la transparencia de dichas operaciones, así como el cumplimiento de las políticas establecidas, desde el área de riesgo se realizó el proceso de debida diligencia sobre el 100 por ciento de las operaciones realizadas por la entidad, asimismo, de forma semestral, reportó a la Junta Directiva la información de cada una de las operaciones.

También se evaluaron todos los proveedores que, considerando el tipo de servicio prestado a la entidad, se califican como TPI (Tercera Parte Intermediaria) para identificar el nivel de riesgo del proveedor y la debida diligencia a realizar sobre él. En concreto la cantidad de operaciones evaluadas fue:

OPERACIONES EVALUADAS EN ASPECTOS DE CORRUPCIÓN

ASPECTO	2023	2022	2021
Número total de operaciones evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción	481	247	154
Porcentaje total de operaciones evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción	100%	100%	100%

Presentamos a continuación los principales riesgos de corrupción identificados y las medidas que implementamos al respecto:

OPERACIÓN EVALUADA	DESCRIPCIÓN RIESGO IDENTIFICADO ²⁸	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
Operaciones Especiales ABAC (donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos o invitaciones, fusiones o adquisiciones)	<p>Ofrecer, dar, prometer y recibir beneficios económicos, dádivas, otorgamiento, ofrecimiento y promesa de pago de cualquier cosa de valor para realizar, agilizar, retardar o favorecer procesos comerciales y de contratación con terceros.</p> <p>Ofrecer, prometer y entregar directa o indirectamente dineros, cosas de valor o en especie que tengan una orientación social, donación, patrocinio y campañas públicas o políticas con el propósito de obtener un beneficio indebido.</p>	<p>Todas las áreas responsables del proceso han sido capacitadas sobre los riesgos que representa este tipo de operaciones y la debida diligencia que se debe realizar sobre cada una de ellas, asimismo, desde el área de riesgos se realiza un monitoreo permanente para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.</p>
Relacionamiento con Terceras Partes Intermediarias	<p>Establecer relación con terceras partes intermediarias - TPI por fuera de las políticas establecidas por la entidad mediante actos corruptos</p>	<p>Como parte del proceso de vinculación y actualización de proveedores, se tiene establecida la debida diligencia previa a la contratación del proveedor, con el propósito de identificar el nivel de exposición a riesgos de corrupción que puede conllevar la contratación del tercero, así como el monitoreo que se debe realizar mientras exista la relación comercial entre las partes.</p> <p>Como parte del proceso de contratación, el tercero acepta</p>

²⁸ Es importante aclarar que durante el 2023 no se identificaron riesgos emergentes para ABAC, la evaluación se realizó en el Comité Corporativo ABAC de Grupo Aval del mes de enero de 2023.

OPERACIÓN EVALUADA	DESCRIPCIÓN RIESGO IDENTIFICADO ¹	MEDIDAS IMPLEMENTADAS
<p>De manera paralela a esta revisión, anualmente establecemos un cronograma de comunicaciones ABAC sobre el cual se trabaja durante todo el año y se asegura su cumplimiento, este programa contiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los grupos objetivo (aquellos relacionados con operaciones de mayor susceptibilidad al riesgo ABAC) y sus necesidades propias de capacitación y comunicación. • Comunicación clara y efectiva y que se adapta a audiencias específicas para abordar la comprensión del programa ABAC. 	<p>cumplir con las normas anti-corrupción y se compromete con nuestra política de tolerancia cero al soborno y a la corrupción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia y oportunidad suficientes para llegar a los grupos objetivo. • La comunicación se realiza a través de los canales más apropiados. • La comunicación está alineada con los diferentes componentes del programa ABAC y en función de las diferentes partes interesadas; esto es, que abarque los temas fundamentales del programa de cumplimiento de acuerdo con los grupos objetivo. <p>Las acciones de comunicación y formación que llevamos a cabo durante el 2023 fueron:</p>	
INICIATIVAS DE COMUNICACIÓN RELACIONADAS GESTIÓN ABAC		
<p>Enviamos mensajes cortos y concretos que promueven la interiorización del principio de cero tolerancia al soborno y corrupción.</p>		
<p>Desarrollamos acciones de sensibilización sobre la cultura ABAC.</p>		
<p>Difundimos a todos nuestros grupos de interés nuestro canal de denuncia Línea Ética</p>		
<p>Recordamos a nuestros colaboradores los lineamientos y políticas ABAC, asimismo, nuestros proveedores firmaron nuestra declaración de compromiso con la política anticorrupción</p>		
<p>Generamos espacios formativos sobre aspectos clave del programa ABAC enfocados a ciertos grupos y acorde con sus necesidades</p>		

El alcance de estas iniciativas fue:

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCESOS DE ANTICORRUPCIÓN						
ASPECTO	2023		2022		2021	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
a. Miembros del órgano de gobierno corporativo a los cuales se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	10	100%	10	100%	10	100%
b. Empleados a los cuales se les han comunicado las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	6.984	100%	7.113	100%	7.151	100%
c. Socios comerciales a los cuales se les han comunicado las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. ²⁹	1.779	100%	1.551	100%	1.427	N/A%

²⁹ Estas cifras se refieren a la cantidad de proveedores logísticos que aceptaron la política anticorrupción

LÍNEA ÉTICA

SASB: FN-CB-510a.2. GRI 2-26

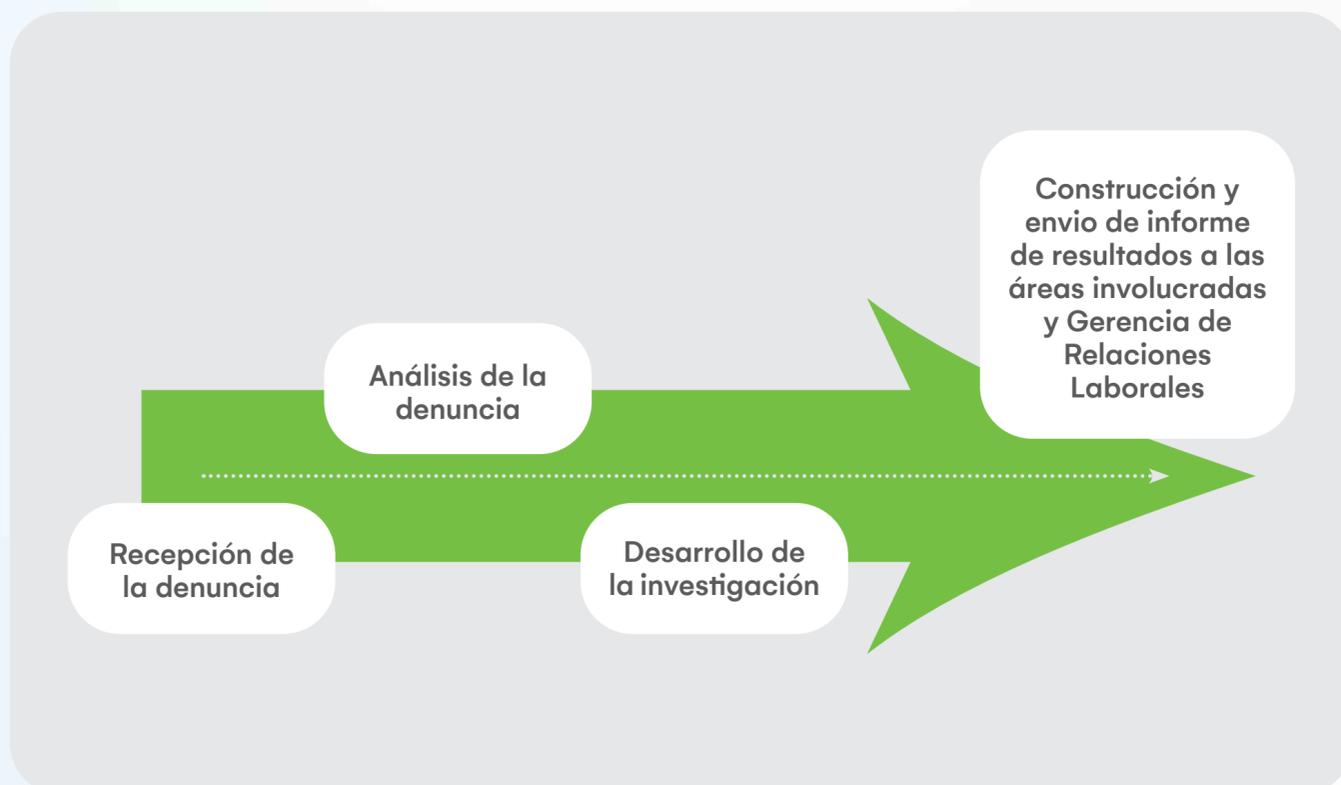
Nuestra Línea Ética es un canal efectivo para recibir preocupaciones que nos ayuden a identificar posibles fraudes y comportamientos malintencionados que puedan afectar la integridad de nuestra organización. Para garantizar la confidencialidad de la información suministrada, contamos con un enlace de conexión que se encuentra publicado en nuestra página web³⁰. Además, de manera semestral divulgamos información relacionada con la existencia de este canal, asegurando así su conocimiento general entre todos nuestros grupos de interés.

Los comunicados recibidos allí se clasifican en las siguientes categorías:



³⁰ <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/footer/otros/linea-etica>

La administración de este canal está a cargo de nuestra Gerencia de Auditoría Interna desde donde se desarrollan las siguientes actividades para asegurar una gestión y respuesta oportuna e imparcial ante los casos presentados:



El número de inquietudes y tipo de solicitudes de asesoramiento recibidas fue:

CLASE	2023	2022
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética del Banco de Occidente y filiales.	173	139
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética de la Contraloría Corporativa del Grupo Aval.	18	20
Total denuncias atendidas	191	159

TIPO DE SOLICITUDES	2023	2022
Potenciales conflictos de interés	1	-
Aspectos relacionados con el clima laboral	54	34
Malas prácticas comerciales (adulteración de documentos, vinculación de clientes nuevos por fuera de las bases autorizadas, incumplimiento de procedimientos, falla en el aplicativo)	26	33
Quejas y solicitudes del cliente	61	48
Información suministrada en la denuncia no es suficiente/Pruebas del canal	49	44
Total	191	159

Gracias a la gestión realizada en cuanto a la divulgación de este canal, se aprecia el aumento de inquietudes recibidas por este medio en un 20 por ciento con respecto a las recibidas el año pasado. Durante el 2023 fue designado un nuevo líder para nuestra Gerencia de Auditoría Interna, que tiene dentro de sus retos mantener el indicador de Ambiente laboral para el área.

Al cierre del 2023, la Gerencia cerró este indicador en 83.4 por ciento generando una variación con

respecto al 2022 del 7.5 por ciento. Sobre los retos planteados para el próximo año buscaremos i) implementar modelos de análisis de datos con el fin de obtener resultados oportunos que contribuyan en la toma de decisiones y la cobertura de riesgos ii) El mejoramiento en los alcances y coberturas de los programas de revisión de ABAC.

GESTIÓN SARLAFT

Desde la Gerencia de Cumplimiento, en el transcurso del año 2023, nos enfocamos principalmente en lograr una mayor coherencia entre las causas que pueden dar lugar a la materialización de los riesgos y los controles que hemos diseñado para mitigarlos.

Asimismo, colaboramos estrechamente con el equipo de Tecnologías de la Información (TI) para avanzar en el proyecto de migración a Monitor 5, que esperamos culminar en el 2024. Este proyecto, de considerable envergadura, no solo impactó a la Gerencia de Cumplimiento, sino que también tuvo repercusiones significativas en toda la organización.

Además, con el propósito de reducir la carga operativa de nuestros colaboradores y centrar sus esfuerzos en análisis y tratamiento del riesgo, en 2023, iniciamos un proceso de mejora tecnológica y automatización de procesos con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta a la fuerza comercial y a las autoridades, al mismo tiempo que para fortalecer nuestro relacionamiento con los clientes. Este camino de automatización continuará en el año 2024.

Dentro de los logros más significativos alcanzados en nuestra gestión SARLAFT destacamos:

- Logramos 94% en Madurez SARLAFT, en donde teníamos como meta esperada el 88%, definida a nivel AVAL, en este se hace una evaluación detallada por dimensiones del sistema para determinar en qué grado de evolución nos encontramos de acuerdo con los objetivos y la metodología definidas por AVAL.
- Continuamos en el proceso de redefinición de las causas derivadas del entendimiento ampliado del contexto externo e interno y su enfoque a los delitos fuente de LA/FT/FPADM³¹.
- Actualización de controles automáticos. Como resultado de la Redefinición de Causas adelantamos un proceso que concluyó con la actualización de algunos parámetros de algunas de las condiciones de monitoreo existentes, hemos mejorado el número de alertas, la relación alertas vs Reportes de Operación Sospechosa (ROS) (Mediciones de Calidad ante el UIAF) y la efectividad en el proceso de análisis de operaciones inusuales por el equipo de la Dirección de Monitoreo y Reportes, pasamos de 4.778 promedio mes en el primer semestre

a 4.262 promedio mes en el segundo semestre de 2023.

- Integración de nuevas herramientas tecnológicas y cambio de proveedor para mejorar procesos de consulta para la administración de la matriz de riesgo.
- Fortalecimiento de los procesos de analítica para riesgo LAFT.
- ANS³² con Gobierno y Calidad de la información para actualizar las autorizaciones de tratamiento de datos personales recolectadas a través del portal bancario en la pantalla de inicio.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3, 205-3

Los indicadores establecidos para medir la eficacia de nuestro programa ABAC se relacionan con:

- Madurez del programa ABAC
- Ausencia de actos de corrupción confirmados posterior a las investigaciones pertinentes
- Riesgo residual
- Materialización de un evento de alto impacto relacionado con corrupción que no sea recibido por la Línea Ética
- Estos 4 se reportan de manera trimestral a la casa matriz
- Encuesta de satisfacción del cliente interno (ENSI). Este año la gerencia de seguridad bancaria obtuvo un 90.9 por ciento de satisfacción.

De la misma manera, se rinden cuentas de la gestión ABAC ante la Junta Directiva de manera semestral y se reciben auditorías internas y externas anualmente. La última fue en noviembre del 2023 que evidenció el adecuado funcionamiento del programa. El resultado más significativo de esta gestión es que continuamos con nuestro indicador en cero casos de corrupción materializados.

La eficacia de la Línea Ética se evalúa mediante los siguientes mecanismos:

- La contraloría del grupo AVAL hace revisiones periódicas a las unidades de auditoría
- Cada cinco años tenemos revisión de auditor externo para verificar cómo está la función de auditoría. La última fue en el año 2022
- Presentación de informes con la cantidad de denuncias recibidas y su tratamiento ante el Comité de Auditoría de manera trimestral
- Reuniones periódicas de seguimiento con el oficial ABAC



³¹ Lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

³² ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio realizados entre áreas para implementar o mejorar procesos

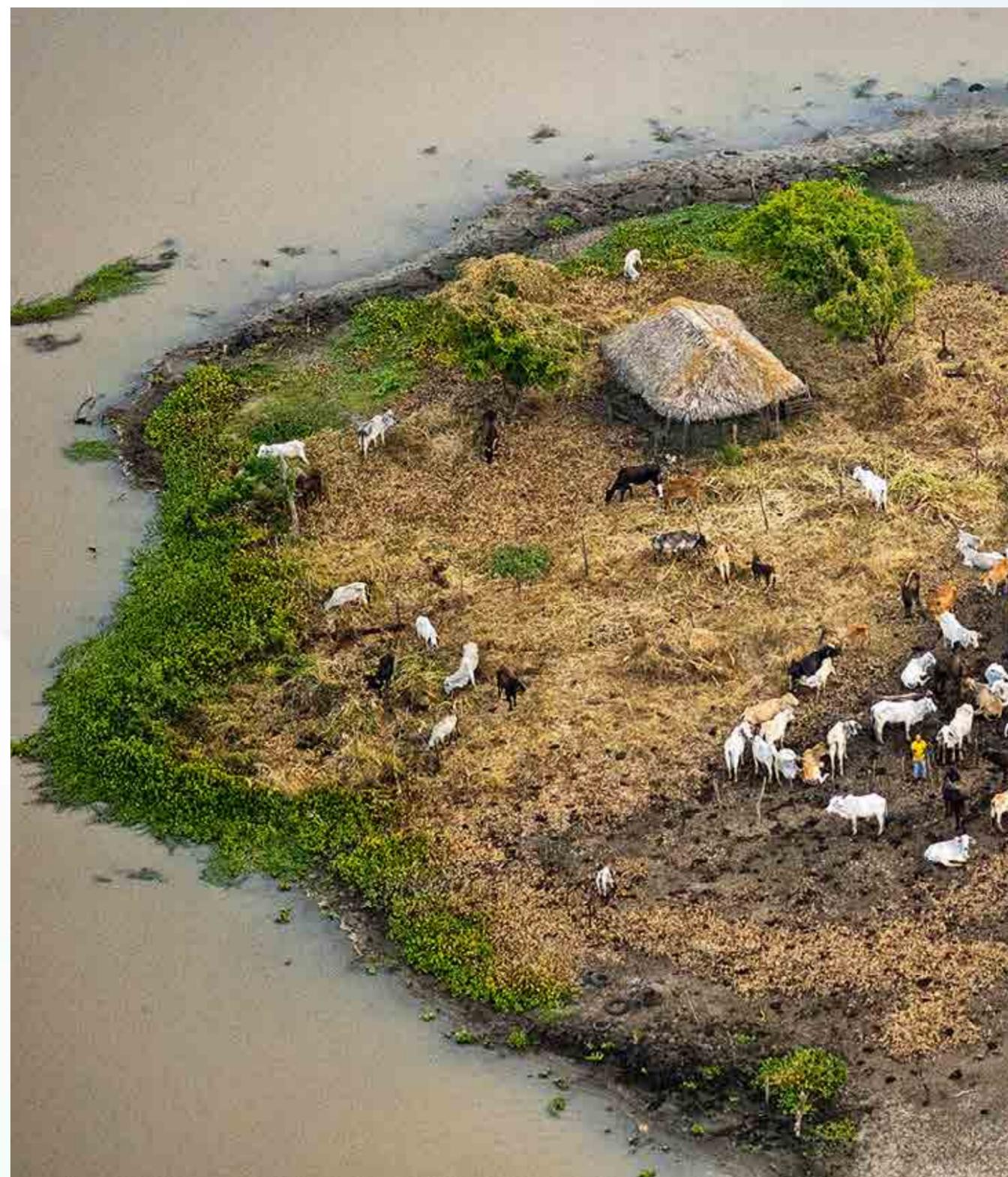
3.4 Mitigamos el cambio climático y cuidamos de los recursos

CONTENIDO

- Gestionamos el Cambio Climático
- Somos Responsables con los Recursos Naturales
- Protección a la biodiversidad y los ecosistemas

GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS:

Accionistas e inversionistas, clientes, junta directiva, equipo humano, aliados, sociedad y medio ambiente, proveedores, gobierno y regulación y generadores de opinión





3.4.1 GESTIONAMOS EL CAMBIO CLIMÁTICO

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

El cambio climático, atribuido principalmente a las acciones humanas que generan emisiones de gases de efecto invernadero, ha calentado de manera innegable la atmósfera, los océanos y la tierra. Este fenómeno se ha convertido en una amenaza palpable que ya está causando daños irreversibles tanto a nuestro bienestar como a la salud del planeta³³. Internacionalmente se reconoce de manera unánime la imperiosa necesidad de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 grados mediante medidas sustanciales que propicien la reducción de emisiones³⁴.

Frente a esta realidad, asumimos el compromiso inquebrantable de contribuir activamente a la meta compartida de transitar hacia una economía baja

en carbono. Para alcanzar este objetivo hemos implementado elementos estratégicos, de gobernanza y de gestión que nos permitirán identificar y mitigar de manera efectiva los riesgos e impactos sociales, ambientales y financieros relacionados con el cambio climático. Asimismo, respaldamos esta misión a través de acciones concretas que buscan minimizar el impacto ambiental derivado de las inversiones que financiamos.

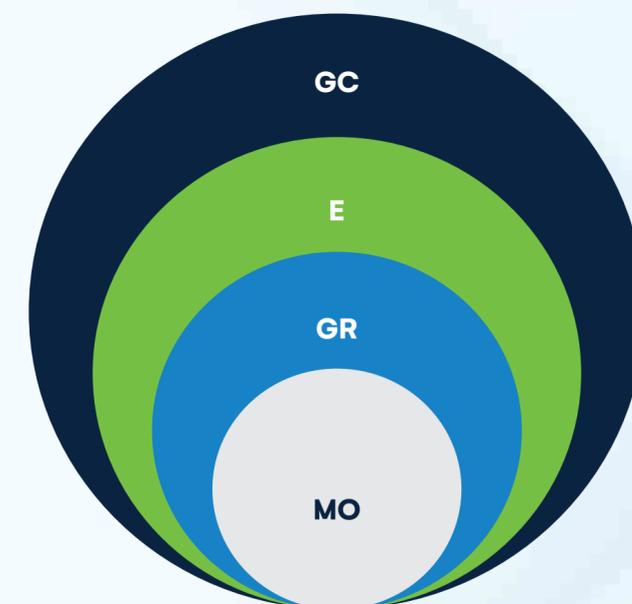
En línea con nuestro compromiso y en cumplimiento a los requisitos normativos³⁵ respaldados por nuestra política ambiental y de cambio climático⁴, en el transcurso del 2023, con la colaboración de una firma de consultoría experta, hemos concluido las acciones vinculadas a la implementación de las recomendaciones *Task Force on Climate-related*

*Financial Disclosures (TCFD)*³⁷. Este marco nos ha posibilitado la definición de los elementos claves para nuestra gestión frente al cambio climático:

Ilustración 1.

Dimensiones de las recomendaciones TCFD

- Métricas y objetivos
- Gestión de riesgos
- Estrategia
- Gobierno corporativo



³³ Afirmación realizada por grupo intergubernamental de expertos sobre el cambio climático (IPCC)

³⁴ Conclusiones de la cumbre climática COP 28 reunión del grupo de 198 países firmantes de la convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático que tuvo lugar en noviembre del 2023. Para conocer más sobre estas conclusiones consulte aquí: <https://www.un.org/es/climatechange/cop28>

³⁵ Circular Externa 31 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

³⁶ Esta política se puede consultar en: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/219dc3d7-853a-4fe3-97f5-1a521fc30267/politica-ambiental-y-cambio-climatico.pdf?MOD=AJPERES&CVID=okXC2IA>

³⁷ Organismo creado por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) en 2015, con el objetivo de desarrollar un conjunto coherente y claro de recomendaciones para la divulgación de información financiera relacionada con el clima por parte de las empresas. Este culminó en octubre del 2023.

Estos elementos resultan fundamentales para la gestión de los riesgos vinculados al cambio climático al establecer claramente nuestros impactos, marco de actuación y compromisos asociados. Además, identificamos las acciones que hemos emprendido hasta la fecha como parte de nuestra contribución a la mitigación de este fenómeno, así como las oportunidades que aún tenemos por explorar. En paralelo, llevamos a cabo acciones formativas con nuestro equipo de colaboradores para fomentar la conciencia en sus actuaciones y propiciar que se conviertan en agentes activos que contribuyan de manera significativa a la mitigación de este fenómeno ambiental.

En el marco de esta gestión integral, hemos iniciado nuestras primeras acciones para definir la trayectoria Net Zero, midiendo nuestras emisiones financiadas comprendidas como las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a los activos de nuestra cartera. Esta medición nos permitirá evaluar y gestionar de manera integral el impacto ambiental de nuestras operaciones, cumplir con estándares de sostenibilidad y mitigar riesgos financieros asociados al cambio climático. En este inicio, nos hemos unido a la Alianza de Banca Sostenible (ABS) en Colombia, una iniciativa liderada por USAID y Asobancaria, respaldada técnicamente por Dalberg y Guidehouse, que tiene como objetivos:

Como resultado de nuestra participación en esta alianza, no solo obtuvimos un diagnóstico organizacional que nos brindó recomendaciones para acelerar nuestra senda hacia la neutralidad de carbono, sino que también contribuimos con el desarrollo de una herramienta común para calcular las emisiones financiadas de las instituciones financieras. Esta herramienta nos permitirá iniciar las estimaciones correspondientes a lo largo del 2024.

Asimismo, como parte de nuestra apuesta en generar capacidades y potenciar la inversión en

proyectos e iniciativas sostenibles y avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono en la cual se contempla los riesgos financieros asociados al cambio climático y la innovación financiera para movilizar recursos hacia este frente, continuamos con la ejecución del convenio firmado con el Centro de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes, realizando una contribución financiera destinada al impulso de proyectos de investigación y de formación, cuya misión primordial es fortalecer las oportunidades de las finanzas sostenibles en el mercado latinoamericano.

1 **Pilotear un programa para apoyar a las IFs (Instituciones Financieras) para que comprendan y utilicen el financiamiento verde, la gestión del riesgo climático y la medición de huella de carbono en sus prácticas crediticias.**

2 **Desarrollar una herramienta para estimar las emisiones de CO2 financiadas de las IFs participantes y que puedan continuar utilizando en el futuro.**

3 **Desarrollar capacitaciones relacionados a temas de net-zero y de cómo utilizar e integrar la herramienta con el objetivo de aumentar la capacidad de préstamos verdes y establecer objetivos de net-zero de las IFs en Colombia**

TCFD (TASK FORCE ON CLIMATED RELATED FINANCIAL DISCLOSURE)

DJSI 2.5.2.

La Iniciativa Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) representa un marco de recomendaciones diseñado para promover la divulgación de información financiera relacionada con el clima. Establecido por el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima, este marco busca ofrecer pautas sólidas que permitan a las empresas comunicar de manera más efectiva los riesgos financieros asociados al cambio climático. Como entidad financiera comprometida con el cambio climático y en cumplimiento de la legislación colombiana, nos hemos adherido a este marco, elaborando nuestro primer informe TCFD en 2023. En esta sección, presentamos la información más relevante del informe, aunque el documento completo está disponible para su consulta en nuestro sitio web.

Nuestro reporte TCFD 2023 completo está disponible

aquí



<https://www.bancodeoccidente.com.co/banco-de-occidente/documentos/PDF/01-quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad/2023/09-septiembre/propuestacap-V2.pdf>

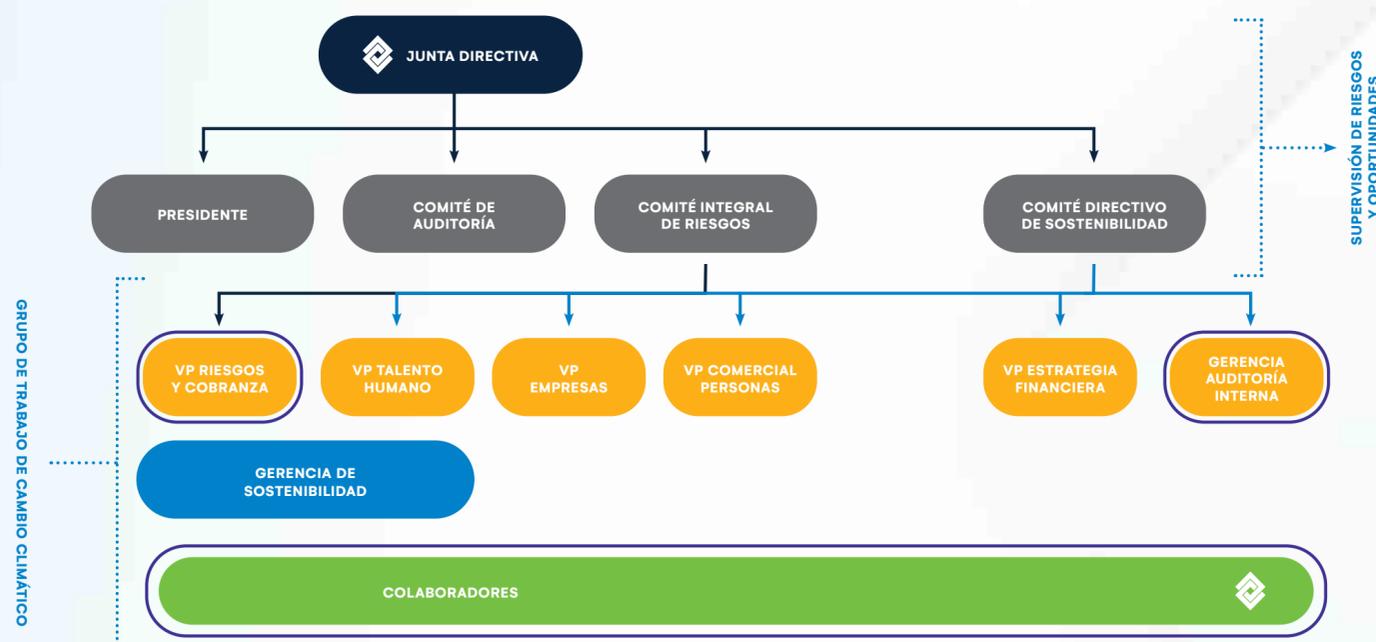
GOBERNANZA CLIMÁTICA

DJSI 2.5.1.

En el proceso para definir nuestra gobernanza climática, las actividades de formación y sensibilización desempeñaron un papel fundamental. Por esta razón, implementamos iniciativas formativas que abordaron temas como: i) cambio climático, ii) recomendaciones del marco TCFD, iii) directrices de la circular externa No. 031 del 2021, iv) gobernanza climática, v) valoración de riesgos financieros, y vi) definición de métricas y objetivos. Estas iniciativas impactaron positivamente en diversos niveles de nuestra organización, incluyendo nuestra Junta Directiva, Presidente, Comités de Apoyo, Vicepresidentes, Gerentes, Direcciones, y colaboradores. Además, se extendieron a la Junta Directiva y Comité Directivo de Fiduciaria de Occidente.

Nuestro gobierno climático tiene como meta principal integrar las cuestiones relacionadas con el cambio climático en todas las operaciones del Banco. Esto implica asignar recursos, fortalecer las capacidades y brindar apoyo a los encargados de gestionar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático. Su estructura se detalla a continuación:

Ilustración 2. Estructura de Gobernanza Climática



Nuestra Junta Directiva desempeña funciones de cara a la supervisión y toma de decisiones de la estrategia integral de cambio climático, con responsabilidades específicas asignadas a cada comité u órgano que la componen, como es el caso del Comité Integral de Riesgos que tiene a cargo la revisión de los impactos positivos y negativos, en los asuntos sociales y ambientales, en nuestra entidad. Por su parte, las vicepresidencias, la Gerencia de Sostenibilidad y demás colaboradores tienen roles específicos asociados a la gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático. Además, la Gerencia de Auditoría Interna tiene la responsabilidad de verificar las metodologías y resultados de la valoración financiera, los riesgos y las oportunidades del cambio climático, asegurar que la gestión esté en conformidad con los estándares y marcos establecidos, y llevar a cabo el seguimiento de las auditorías externas recibidas en este ámbito³⁸.

³⁸ Puede conocer el detalle de estas funciones en nuestro informe TCFD 2023

ESTRATEGIA CLIMÁTICA

DJSI 2.5.5

Siguiendo las recomendaciones del marco TCFD para el establecimiento de nuestra estrategia climática, adelantamos la identificación de riesgos físicos y de transición, así como la identificación de oportunidades. Asimismo, llevamos a cabo un análisis y selección de escenarios climáticos vinculados a las trayectorias de temperatura hasta 2050, además de la priorización de riesgos y su evaluación financiera³⁹. Resultado de este ejercicio priorizamos nuestros riesgos por la relevancia del posible impacto generado y los más relevantes son:

RIESGO CLIMÁTICO	IMPACTO	IMPACTO FINANCIERO (RANGOS POR ESCENARIO CLIMÁTICO)
<p>R6) Riesgo de crédito debido al aumento en los costos operativos de los clientes por cambios abruptos e inesperados de las materias primas e insumos.</p> <p>TIPO DE RIESGO: Riesgo físico agudo</p>	<p>Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (<i>Loss Given Default -LGD</i>), probabilidad de incumplimiento (<i>Probability of Default -PD</i>) y exposición al incumplimiento (EAD)</p>	<p>En este riesgo se obtiene la razón entre los gastos de los clientes en pagos de compensación o impuestos al carbono entre la cartera que tienen en el Banco.</p> <p>Este ejercicio se diferenció por sectores con la mayor exposición al riesgo (agricultura, minería, energía y transporte). Esta razón señaló que tan comprometidos están los flujos de créditos frente a la compensación monetaria de sus emisiones. Como resultado se obtiene que esta razón es aproximadamente del 100% para 2025 en el sector agricultura si transitamos en el escenario Net Zero 2050, pero la razón no supera el 12% en el escenario de las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NCD por sus siglas en inglés; Un resultado similar se obtiene en los demás sectores.</p>

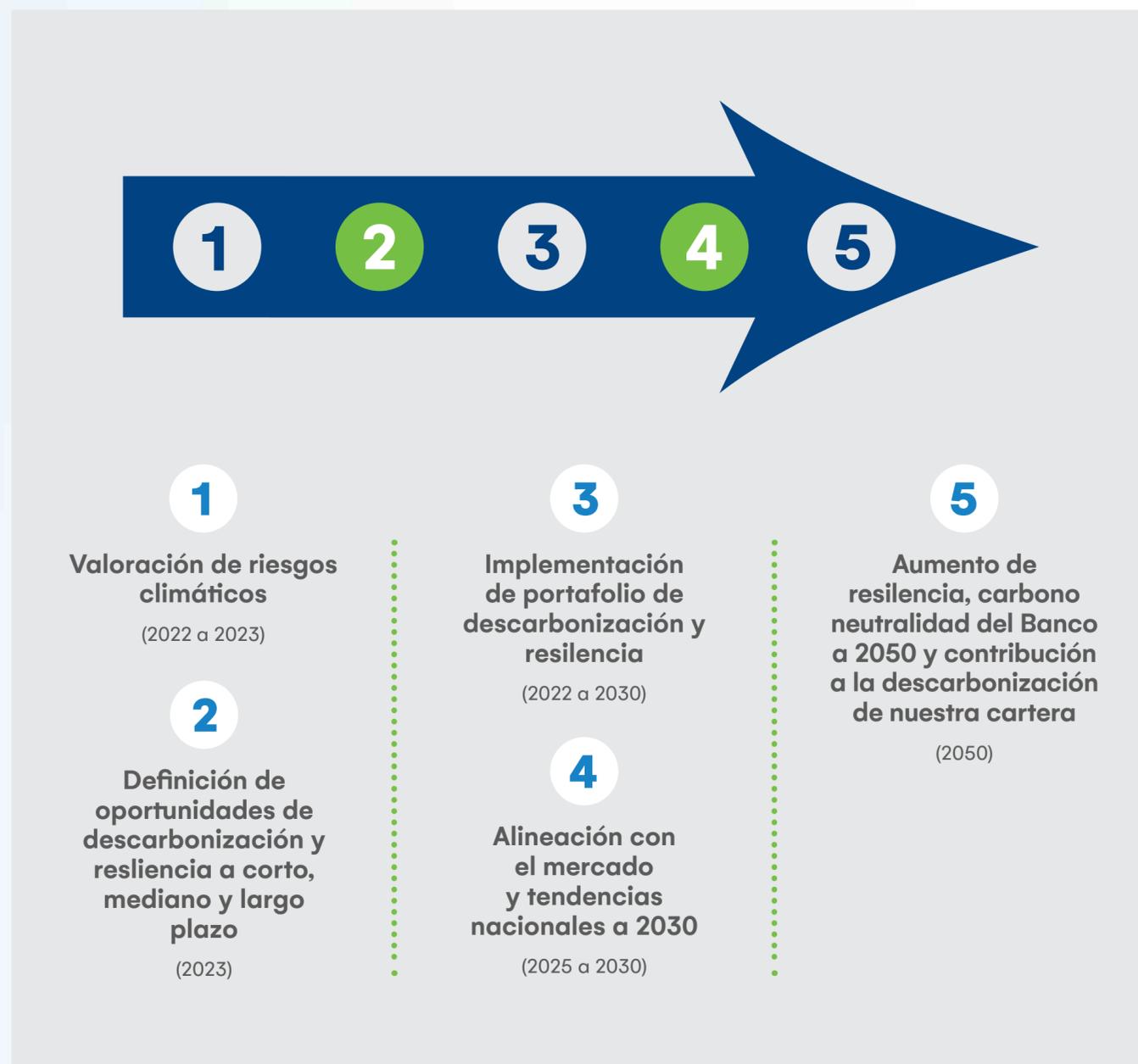
³⁹ Los detalles en cuanto a todos los riesgos identificados, las oportunidades climáticas, los escenarios seleccionados pueden consultarse en nuestro informe TCFD: <https://bancodeoccidente.com.co/banco-de-occidente/documentos/PDF/01-quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad/2023/10-octubre/informe-tcfD/reporte-tcfD.pdf>

<p>R1) Incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes a causa de daños, deterioro y/o interrupción de las operaciones debido a eventos climáticos extremos.</p> <p>TIPO DE RIESGO: Riesgo físico agudo</p>	<p>Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (<i>Loss Given Default -LGD</i>), probabilidad de incumplimiento (<i>Probability of Default -PD</i>) y exposición al incumplimiento (EAD)</p>	<p>Este impacto se analizó a corto plazo (2025), calculando los ingresos no percibidos por el banco debido a la morosidad en las carteras de los sectores vulnerables al cambio climático. Al cuantificar el impacto se encuentra que estos pueden llegar a ser de entre \$2.800 y \$6.700 millones de pesos con 90% de probabilidad.</p>
<p>R13) Riesgo de crédito debido al aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos.</p> <p>TIPO DE RIESGO: Riesgo físico agudo</p>	<p>Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (<i>Loss Given Default -LGD</i>), probabilidad de incumplimiento (<i>Probability of Default -PD</i>) y exposición al incumplimiento (EAD)</p>	<p>Analizando los saldos de cartera que podrían perderse completamente en los sectores expuestos a eventos climáticos extremos, a 2025 se encuentra que estos pueden llegar a un valor aproximado de \$80 mil millones de pesos a 2025 en los diferentes escenarios climáticos simulados.</p>
<p>R5) Incremento de riesgo de mercado por falta de alineación del Banco con las preferencias sostenibles de sus clientes.</p> <p>TIPO DE RIESGO: Riesgo de mercado</p>	<p>Disminución de depósitos, prepagos de cartera, Disminución participación de mercado.</p>	<p>Se analizaron las preferencias de los consumidores a nivel nacional asociadas a la compra de vehículos eléctricos en comparación con los desembolsos de crédito de vehículo del Banco a vehículos eléctricos comparado con los desembolsos a vehículos a combustión interna; para los 3 escenarios climáticos se calcula que los ingresos no percibidos a 2050, asumiendo que se conserva una desalineación del Banco con respecto a las preferencias del consumidor colombiano, podrían ser en el año 2050 de entre \$45.000 millones de pesos en el escenario NDCs y hasta \$70.000 millones de pesos en el escenario Net Zero 2050</p>

Fuente: Informe TCFD Banco de Occidente

Esta priorización y los demás elementos descritos conformaron los elementos para la construcción de nuestra hoja de ruta para la descarbonización y la de nuestra visión de estrategia climática a 2050, la cual consiste en:

Ilustración 3. Visión de la estrategia climática a 2050



Fuente: Informe TCFD Banco de Occidente

GESTIÓN DEL RIESGO CLIMÁTICO

DJSI 2.5.4

La metodología que utilizamos para la identificación, priorización y valoración de riesgos financieros se compone de cuatro frentes principales⁴⁰:

Ilustración 4. Metodología para la identificación, priorización y valoración de riesgos financieros



⁴⁰ El detalle de las actividades que componen cada frente se puede consultar en nuestro informe TCFD

Fuente: Informe TCFD Banco de Occidente

El proceso que llevamos a cabo para gestionar nuestros riesgos priorizados se fundamenta en nuestra hoja de ruta para la descarbonización y resiliencia climática compuesta por cinco elementos principales, tal como se detalla a continuación:



Objetivos: Los objetivos relacionados con esta hoja de ruta consisten en:

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Definir un marco de actuación en el banco para gestionar los riesgos climáticos físicos y de transición a una economía baja en emisiones de carbono de acuerdo con las recomendaciones del marco TCFD.	Diseñar una hoja de ruta que nos permita fomentar una transición a la descarbonización, así como su resiliencia a los riesgos del cambio climático.
	Integrar las medidas y acciones propuestas a nuestro modelo de gestión de riesgos.
	Potenciar nuestra gestión climática.

RIESGOS E IMPACTOS CLIMÁTICOS

Consta de la identificación de los riesgos climáticos con sus respectivos riesgos e impactos financieros y su priorización para establecer aquellos riesgos sobre los que se va a operar.

OPORTUNIDADES

Las oportunidades para gestionar los riesgos climáticos pueden ser de cinco tipos según el TCFD. Las oportunidades que identificamos para nuestra gestión climática se categorizan dentro de las categorías de resiliencia, productos y servicios⁴¹.

MÉTRICAS, MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Para cada uno de los riesgos priorizados definimos:

- Métricas para las oportunidades,
- Meta de implementación,
- Acciones de seguimiento y alerta-semáforo,
- Responsable del monitoreo,
- A quien se comunican los resultados de los monitoreos,
- Frecuencia de la comunicación y costos estimados.

EVALUACIÓN

Acciones de evaluación con respecto a la implementación o evaluación del portafolio.

⁴¹ Estas se pueden conocer en detalle en nuestro reporte TCFD página 21



Fuente: Informe TCFD Banco de Occidente

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

DJSI 2.5.9

Actualmente, estamos en la fase de validación interna de las métricas y objetivos a tener en cuenta para la evaluación de nuestros riesgos financieros relacionados con el clima. Con respecto a nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) durante el 2023 desarrollamos acciones encaminadas a su reducción, los resultados asociados pueden apreciarse a lo largo de este informe⁴².

EMISIONES FINANCIADAS

En conjunto con otras cinco instituciones financieras (IF) reconocidas en Colombia participamos activamente en la Alianza de Banca Sostenible (ABS). A través de este proceso identificamos cuatro dimensiones esenciales para las IF en su búsqueda de alcanzar emisiones financiadas Net- Zero. Estas son:

MEDICIÓN Y REPORTE

Medir y reportar sistemáticamente las emisiones financiadas

ESTRATEGIA

Establecer metas concretas para acelerar la transición a Net-Zero

DESARROLLO DE PORTAFOLIO

Desarrollar productos verdes y servicios de apoyo para sus clientes para que sean más sostenibles

CAMBIO ORGANIZACIONAL

Contar con la gobernanza, infraestructura, habilidades y know-how interno para realizar la transición hacia emisiones Net-Zero

Posterior a la identificación de estos elementos se realizaron análisis pertinentes del estado actual de nuestra entidad y se estableció una hoja de ruta particular que contempla una serie de acciones complementarias a la estrategia climática y al plan de acción asociado. Las principales oportunidades identificadas para nuestra hoja de ruta se centran en:

MEDICIÓN Y REPORTE	ESTRATEGIA	DESARROLLO DE PORTAFOLIO	CAMBIO ORGANIZACIONAL
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los sectores económicos más críticos frente a la generación de emisiones GEI. Adoptar la herramienta para iniciar con la medición de emisiones financiadas. Realizar la medición de emisiones financiadas para la línea base de sectores críticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Definir metas y objetivos. Determinar líneas de acción para alcanzar objetivos y metas planteadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar análisis de mercado. Expandir el portafolio de productos verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> Lograr buy in de la estrategia de sostenibilidad. Definir estructura de gobernanza y toma de decisiones. Generar capacidades e incentivos para la implementación de la estrategia.

Estas oportunidades marcarán el rumbo de nuestro accionar durante el próximo periodo para focalizarnos inicialmente en identificar las fuentes de información y en la apropiación de la herramienta de medición. Esta contempla el cálculo de emisiones financiadas por tipo de activo de nuestra cartera como financiación de proyectos préstamos empresariales, bienes raíces comerciales e hipotecas residenciales.

Una vez adelantemos las acciones de medición de emisiones financiadas dispondremos de la información sectorial suficiente (a nivel nacional, considerando nuestra cartera general), que nos permitirá identificar los elementos significativos por cartera. A partir de estos hallazgos, estableceremos metas, estrategias y acciones específicas con el objetivo de reducir dichas emisiones, además de establecer las acciones de evaluación para la hoja de ruta de descarbonización que se defina, una vez hayamos culminado la medición de nuestra línea base.

⁴² Nuestros resultados asociados con la cantidad de emisiones GEI emitidas se presentan en el capítulo de "Somos responsables con los recursos naturales: Ecoeficiencia operacional"

3.4.2 SOMOS RESPONSABLES CON LOS RECURSOS NATURALES

ECOEficiencia OPERACIONAL

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3
Según los últimos informes del Foro Económico Mundial acerca de los riesgos globales, existe una interconexión crítica entre la salud de los ecosistemas globales y la estabilidad económica. La degradación ambiental, el cambio climático y la escasez de recursos son identificados como riesgos significativos que pueden tener consecuencias devastadoras para la continuidad de los negocios y del planeta en general. Por esto, la preservación de los recursos naturales es un imperativo de nuestra responsabilidad ambiental.

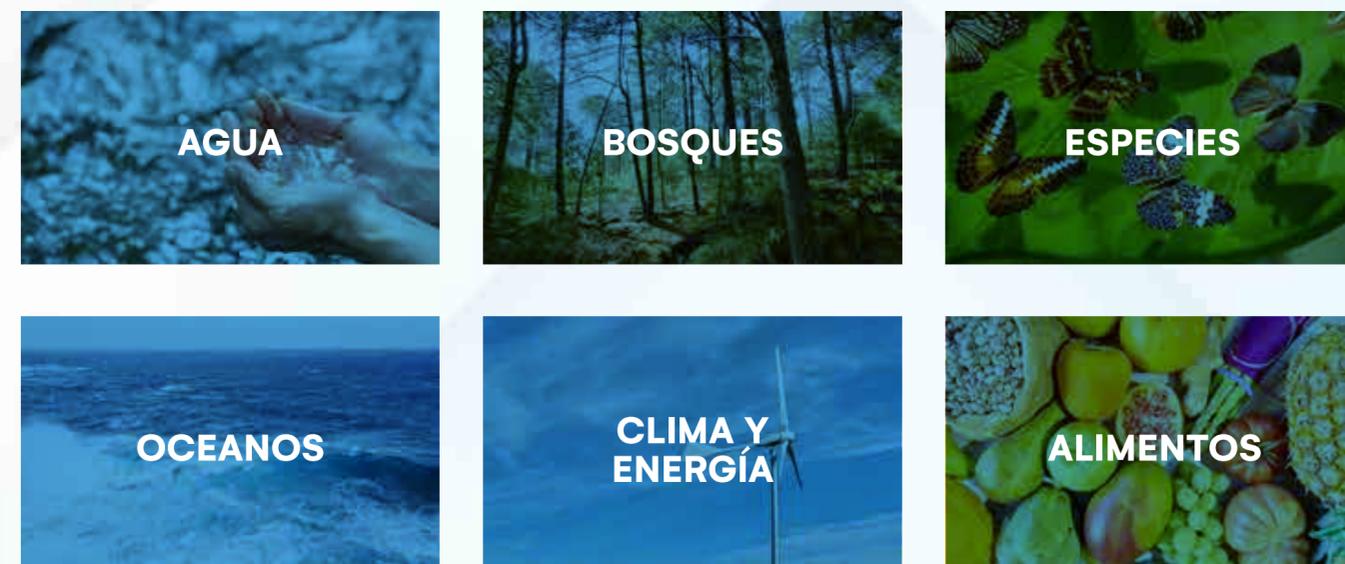
Si bien por la naturaleza de nuestro negocio no generamos impactos sustanciales sobre los recursos naturales, nos dedicamos activamente a concebir estrategias que reduzcan nuestro impacto en el consumo de energía, agua y papel, y la disposición adecuada de residuos. Simultáneamente, impulsamos iniciativas para la restauración de ecosistemas y fomentamos la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores. Todas estas acciones se ejecutan de conformidad con nuestras sólidas políticas de Sostenibilidad y Ambiental y Cambio Climático, y son lideradas por nuestro equipo de la Gerencia de sostenibilidad.

En este sentido, a continuación, detallamos las fuentes de impacto y los impactos potenciales relacionados de no gestionar estos temas:

Elemento	Fuente de Impacto	Impacto
Aire	Generación de emisiones por desplazamientos y automóviles.	Impacto ambiental relacionado con nuestra huella de carbono que aporta al cambio climático
Energía	Consumo de energía en oficinas y sedes administrativas	
Agua	Consumo de agua en oficinas y sedes administrativas	Si no se controla el gasto se puede ver afectada la disponibilidad del recurso hídrico
Papel	Papel utilizado para las gestiones administrativas	Los impactos asociados con los recursos necesarios utilizados para la generación de papel
Residuos	Residuos generados por las actividades relacionadas con el negocio y modificaciones en la infraestructura de nuestras instalaciones.	Posible impacto de contaminación por una inadecuada disposición de los residuos.

Como piedra angular de nuestra gestión, orientada a mitigar estos impactos medioambientales, culminamos la formalización de nuestro plan de Estrategia de Cambio Climático y Ecoeficiencia, que fue aprobado por la vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa, de la cual depende la Gerencia de Sostenibilidad.

En este plan establecimos acciones concretas destinadas a reducir nuestro impacto en los recursos naturales. En particular, destacamos la implementación del programa de educación ambiental dirigido a nuestro equipo de colaboradores, entre los cuales se destaca el curso “Juntos es Posible” ofrecido por el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF Colombia). Este curso aborda seis temáticas fundamentales relacionadas con el consumo responsable y la gestión eficiente de los recursos, y contribuye así a la consolidación de una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad. Dichas temáticas son:



Lo anterior se complementa con comunicaciones realizadas a través de nuestro boletín interno quincenal “Del Lado de los que Hacen”. Allí publicamos contenidos ambientales enfocados en recomendaciones, *tips* de buenas prácticas, fechas ambientales relevantes, datos y noticias de interés en temas relacionados con: i) agua, ii) energía, iii) residuos iv) medioambiente. Nuestro objetivo es sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de conservar nuestros recursos naturales.

Adicionalmente, establecimos acciones encaminadas a la reducción de emisiones relacionadas con la movilidad de nuestros colaboradores, mediante la reconversión tecnológica a vehículos híbridos o eléctricos de algunos de nuestros vehículos propios y la implementación de un esquema de arrendamiento de vehículos para uso del banco. En este mismo ámbito, a través de la promoción del programa de movilidad sostenible junto a Try my Ride buscamos

impulsar el uso de medios de transporte más sostenibles y el carro compartido por parte de nuestros colaboradores para superar las metas que establecimos.

De manera paralela, continuamos con los seguimientos al consumo de agua y energía en nuestras instalaciones, y desarrollamos un concurso llamado “Juégatala por el ahorro” en nuestras oficinas a nivel nacional para incentivar al talento humano a plantear y poner en marcha iniciativas que promuevan la reducción del consumo de agua y energía.

Además, en consonancia con el compromiso hacia la preservación de la biodiversidad, proseguimos con el desarrollo de iniciativas orientadas a la protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. Estas acciones buscan ampliar los impactos positivos en la naturaleza y fomentar la conciencia ambiental entre nuestros diversos grupos de interés.

AGUA

GRI 303-1, 303-5,

DJSI 2.4.1.

En nuestras instalaciones utilizamos el agua suministrada por el acueducto en cada municipio y ciudad donde estamos presentes. Esta se destina principalmente a actividades domésticas, como higiene personal y limpieza. En relación con los vertimientos, son parte de las aguas residuales domésticas que manejan y gestionan los sistemas de alcantarillado de las diferentes ciudades. Estas aguas están clasificadas de acuerdo con la normativa nacional, cumpliendo así con los requisitos legales vigentes.

Dentro de nuestro plan de ecoeficiencia, establecimos la meta de reducir el consumo de agua en 10% para 2030. Para lograrlo, hemos venido implementando algunas iniciativas como la instalación de grifos que permiten controlar el caudal de agua. Asimismo, el uso adecuado de este recurso hace parte del programa de educación ambiental dirigido a nuestros colaboradores.

Para el 2023 alcanzamos una disminución en el consumo de 0,49% como se aprecia en el siguiente cuadro:

Consumo de agua (Millones de metros cúbicos)			
	2023	2022	2021
Total consumo de agua	0,0266	0,0267	0,0275

Fuente: Banco de Occidente

Según la información proporcionada por las autoridades ambientales⁴³, las regiones de Aguachica, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Chía, Girardot, Girón, Guatapé, Medellín, Montería, Mosquera, Piedecuesta, Riohacha, San Gil, Siberia, Valledupar y Zipaquirá, pertenecen a zonas con estrés hídrico. Durante el 2023 alcanzamos una reducción en este consumo de 3,61%, como se presenta en detalle a continuación:

Consumo de agua en zonas con estrés hídrico (Millones de metros cúbicos)		
	2023	2022
Total consumo de agua	0,0153	0,0159

⁴³ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, IDEAM, Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, DNP, Departamento Nacional de Planeación.

ENERGÍA

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 2-4

DJSI 2.2.1

Una de las metas de nuestro plan de ecoeficiencia es alcanzar la reducción en el consumo de energía en un 20% al 2030, por lo cual, continuamos con algunos de los programas que veníamos adelantando desde el periodo anterior e implementamos algunas iniciativas nuevas.

Dentro de las acciones más relevantes se encuentra el proyecto de eficiencia energética mediante el cual, durante el 2023, instalamos luminarias eficientes, películas de control solar y equipos de aire acondicionado con tecnología de última generación de volumen de refrigerante variable en cinco de nuestras oficinas⁴⁴ a nivel nacional. Estos equipos tienen la capacidad de mejorar la eficiencia estacional hasta en un 28% en comparación con otras soluciones. Debido a que la mayoría de las instalaciones en las oficinas fueron realizadas en el último trimestre de 2023, el impacto real en el consumo de energía se medirá en el 2024. Sin embargo, el ahorro histórico derivado del proyecto de eficiencia energética en periodos anteriores se ha mantenido por encima del 30 por ciento:

	Total kWh con sistema anterior	Total kWh con eficiencia energética	% variación (ahorro)
Total oficinas con eficiencia energética implementadas desde el 2016 hasta 2022	9.770.601	6.677.651	31.65%
Oficinas con eficiencia energética implementadas en el 2022	584.995	394.506	32.56%

⁴⁴ Las oficinas fueron: Oficina Chipichape (Cali), Oficina Roosevelt (Cali), Oficina Santander de Quilichao, Oficina San Andrés, Oficina Apartadó



Por otra parte, los resultados obtenidos con respecto al consumo energético por tipo de fuente se exponen a continuación:

Consumo energético de fuentes no renovables (MWh)			
Tipo de combustible	2023	2022	2021
Gasolina	54,05	88,60	141,75
Diésel	62,27	93,16	81,54
Total de consumo de fuentes no renovables	116,31	181,76	223,29

Fuente: Banco de Occidente

Nuestro consumo energético de fuentes no renovables se refleja principalmente en el combustible utilizado para las plantas eléctricas y para los vehículos propios de nuestra organización. Desde el 2022 hemos estado implementando el esquema de arrendamiento (*renting*) con gran parte de los vehículos del Banco, lo que ha resultado en una disminución del 36,01% en el consumo energético en comparación con el año anterior.

Debido a las medidas anteriormente mencionadas obtuvimos una reducción en el consumo de energía eléctrica del 7,19%, lo que sobrepasa nuestra meta mínima para el 2023 del 2.5%, la cual significaba un consumo de 12.114,03 MWh:

Consumo de energía eléctrica (MWh)			
Concepto	2023	2022	2021
Energía eléctrica	11.531,51	12.424,64	13.859,64

Fuente: Banco de Occidente

En coherencia con estas disminuciones, hemos aumentado en un 67,31% nuestro consumo de energía de fuentes renovables, principalmente mediante la utilización de paneles solares en algunas de nuestras oficinas:

Consumo de energía renovable (MWh)			
Concepto	2023	2022	2021
Consumo energético de fuentes renovables	182,67	109,18	56,34

Fuente: Banco de Occidente

Teniendo en cuenta la información presentada con anterioridad, alcanzamos una disminución del 6,96% sobre el total de nuestro consumo de energía como se aprecia en la siguiente tabla:

Total de consumo de energía (MWh)			
	2023	2022	2021
Total consumo de energía organizacional	11.830,50	12.715,58	14.139,27

Estos buenos resultados se reflejan en una disminución de nuestra intensidad energética con respecto al número de nuestros colaboradores como se presenta a continuación:

Concepto	2023	2022 ⁴⁵	2021
Consumo energético MWh	11.830,50	12.715,58	14.139,27
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Total	1,69	1,79	1,98

Durante el próximo año nos enfocaremos en implementar un sistema adicional de energía solar para alcanzar ahorros aún mayores. Además, continuaremos implementando acciones de ecoeficiencia en diversas oficinas con el objetivo de alcanzar las 50 oficinas.

⁴⁵ Para los años 2022 y 2021 hay una reexpresión con respecto a lo expuesto en nuestro informe de gestión y sostenibilidad 2022, pues en dicho informe hubo un error en la digitalización haciendo que no se presentaran los datos relacionados al número de colaboradores.

CONSUMO DE PAPEL

Como parte de nuestro compromiso para reducir el impacto ambiental asociado con el uso del papel en nuestras operaciones, adelantamos las siguientes acciones:

- Implementación de la plataforma digital de Ofix para los pedidos de papelería.
- Revisión y control de las solicitudes de pedidos para no incurrir en volúmenes innecesarios de insumos en oficina.
- Implementación del proyecto de mensajería de texto certificado para los productos vehículo, libranza y rotativo.
- Dimos continuidad a las acciones relacionadas con la migración de extractos físicos a extractos digitales.
- Migración 100% a papel ecológico para el suministro de papelería en oficinas.

Como resultado de estas acciones, logramos un ahorro en nuestro consumo de papel del 27,71%, lo cual contribuye a nuestra meta de ecoeficiencia de reducir el consumo de papel en un 25% al 2030.



Indicador – Consumo de papel			
	2023	2022	2021
Consumo de papel (t)	40,34	55,80	87,63
Distribución			
Papel ecológico carta	68%	62%	97%
Papel ecológico oficio	6%	10%	2%
Papel blanco personalizado	3%	28%	1%
Papel ecológico para envío de extractos físicos	24%	n.a.	n.a.

Fuente: Banco de Occidente

En cuanto a las medidas de reducción de envío de extractos físicos, conseguimos una disminución del 6% para el año 2023, lo que significa que el 88% del total de extractos entregados a los clientes corresponden a extractos digitales:

Indicador – Extractos digitales contra físicos (Unidades)			
	2023	2022	2021
Extractos físicos	1.825.244	2.239.184	2.418.416
Extractos digitales	13.175.862	12.151.009	11.611.621
Total extractos	15.001.106	14.390.193	14.030.037

Continuamos también con la buena práctica de entregar el papel que utilizamos a nuestro gestor ambiental para su reciclaje. La cantidad de papel entregado para este propósito ha disminuido como resultado de la reducción en el uso total de papel:

Papel entregado para reciclar			
	2023 (t)	2022 (t)	2021 (t)
Papel entregado para reciclaje	70,13	80,41	124,70

Durante el próximo período seguiremos implementando las medidas necesarias para aumentar la migración de todos los formatos personalizados del Banco, de papel blanco a papel ecológico. También reduciremos la impresión de extractos y exploraremos más opciones para incentivar a los nuevos clientes a migrar hacia comunicaciones por SMS o electrónicas.

RESIDUOS

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

DJSI 2.3.1

Dentro del marco del Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIR) trabajamos para determinar alternativas de minimización de la generación de residuos peligrosos y no peligrosos para todas las actividades y procesos realizados en el desarrollo de nuestras actividades. Los residuos generados son entregados a nuestro gestor ambiental contra-

tado para darle una disposición o aprovechamiento adecuado según lo estipulado en la normatividad legal vigente.

Además, llevamos a cabo sesiones de sensibilización dirigidas a todos nuestros colaboradores, con el objetivo de reducir y mitigar los impactos ambientales asociados a la generación de residuos. Estas sesiones se desarrollan en torno a los cuatro componentes principales de nuestro PGIR, los cuales son:



Una de nuestras metas en términos de ecoeficiencia es reducir gradualmente los residuos generados en un 20% para el año 2030. Los resultados obtenidos durante el período de reporte reflejan una reducción del total de residuos del 19,25%, lo que representa una contribución significativa al logro de esta meta:

Tipo de residuos	Destino	2023 (t)	2022 (t) ⁴⁶	2021 (t)
Residuos peligrosos	Eliminación	0,127	4,79	2,50
	No eliminación	61,94	49,92	35,70
Residuos no peligrosos	Eliminación	2,63	1,36	0,75
	No eliminación	176,43	242,52	188,40
Total, residuos		241,12	298,59	227,35

Fuente: Banco de Occidente

⁴⁶ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

Como se aprecia, la cantidad de residuos no peligrosos aprovechables disminuyó. Esto responde mayormente a las acciones encaminadas a la reducción en la utilización del papel expuesta anteriormente. Es importante destacar que más del 95% de los residuos generados en el año 2023 fueron tratados y aprovechados adecuadamente, conforme con lo dispuesto por la normativa vigente, lo que demuestra la efectividad de la gestión realizada:

Destino	2023 (t)	2022 (t) ⁴⁷	2021 (t)
Residuos dispuestos	2,76	6,15	3,25
Residuos reutilizados o reciclados	238,37	292,44	224,10
Total residuos	241,12	298,59	227,35

Por el tipo de actividad que desempeñamos, el 74,26% de los residuos generados no son peligrosos y en su mayoría son reciclados o reutilizados. El detalle por tipo de residuo y su disposición es:

Residuos no destinados a eliminación						
Tipo de residuos	Categoría	Método de aprovechamiento	2023		2022 ⁴⁸	
			Peso (t)	%	Peso (t)	%
Residuos peligrosos	Residuos de lámparas	Reciclaje	0,21	0,33%	0,23	0,46%
	Tóner Lexmark	Reciclaje	0,54	0,87%	—	—
	RAEES ⁴⁹	Reciclaje	61,19	98,80%	49,12%	99,54%
Residuos no peligrosos ⁵⁰	Plástico, papel, cartón, vidrio, tetra pack, aluminio, chatarra, maderas, big bags.	Reciclaje	176,43	100%	242,52	100%

⁴⁷ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

⁴⁸ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

⁴⁹ Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluyeron monitores, equipos electrónicos, aparatos de informática, entre otros.

⁵⁰ En el alcance de la gestión de residuos no se incluyen los residuos orgánicos generados en nuestras instalaciones, los cuales son dispuestos por las entidades públicas de servicios de aseo.

El tipo concreto de los residuos no peligrosos aprovechados es:

Residuos no peligrosos no destinados a eliminación 2023			
Residuos	Método de aprovechamiento	Peso (t)	Porcentaje
Plástico, acrílico, PVC tarjetas plásticas	Reciclaje	1,44	0,81%
Papel archivo	Reciclaje	70,13	39,75%
(Metales) archivador, bandeja metálica, bronce para clasificar, ferroso, caja fuerte, mobiliario sillas y mesas, estantería, paral, extintor, rack, carcasa de lámpara, mobiliario archivador colgante, tándem, sillas, puerta metálica, caja rápida y caja fuerte	Reciclaje	53,26	30,19%
Maderas muebles	Reciclaje	29,48	16,71%
Textil, colero	Reciclaje	1,67	0,94%
Vidrio	Reciclaje	4,96	2,81%
Cartón	Reciclaje	14,92	8,45%
Residuos de centros de producción de mármol	Aprovechamiento	0,09	0,05%
Residuos de cauchos y llantas	Aprovechamiento	0,30	0,17%
Cable UTP, residuos ordinarios y especiales y otros	Aprovechamiento	0,18	0,10%
Total de residuos		176,43	

Por otra parte, en el caso de los residuos destinados a eliminación, en 2023 se incrementó la disposición de residuos no peligrosos en el relleno sanitario. No obstante, para residuos peligrosos la disposición final por eliminación se redujo considerablemente, teniendo en cuenta que en el presente año no se generaron residuos de construcción y demolición. La cantidad de residuos destinados a eliminación fue:



Residuos destinados a eliminación						
Tipo de residuos	Categoría	Método de eliminación o destino	2023		2022 ⁵¹	
			Peso (t)	%	Peso (t)	%
Residuos peligrosos	Residuos de construcción y demolición (RCD)	Relleno sanitario	0	0%	4,43	92,36%
	Residuos de baterías	Disposición final celda de seguridad	0,09	70,87%	0,30	6,24%
	Tóner y tintas de impresión	Disposición final celda de seguridad	0,04	29,13%	0,07	1,40%
Residuos no peligrosos	Madera, hierro, cartón, papel y vidrio	Relleno sanitario	0	0%	1,36	100%
	Residuos ordinarios o comunes	Relleno sanitario	2,63	100%	0	0%

⁵¹ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

EMISIONES

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 2-4

DJSI 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.5.9

Como parte de nuestros objetivos de ecoeficiencia, nos comprometimos a reducir las emisiones directas en nuestros alcances 1 y 2 en un 42% para el 2030, en consonancia con los objetivos científicos de limitar el calentamiento global a 1.5°C. Continuamos revisando el proceso para la presentación y validación de objetivos de reducción ante la iniciativa SBTi en el mediano plazo, por lo cual hemos participado en webinars, charlas dictadas por externos (Pacto Global y Asobancaria) para obtener un mayor entendimiento del proceso y de las actividades involucradas.

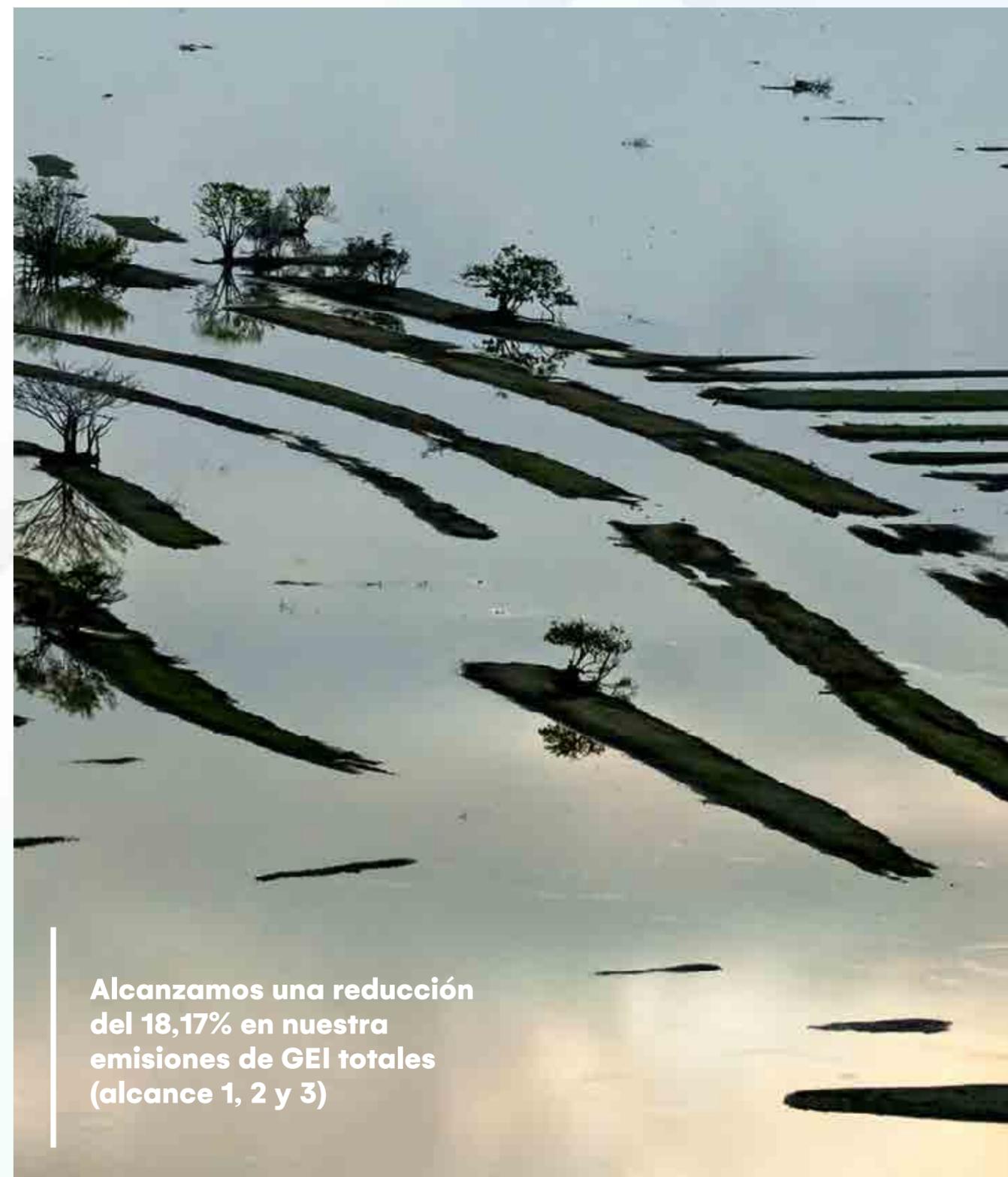
Establecimos como nuestra línea base las emisiones generadas durante el año 2022 por la estabilidad de los datos obtenidos para dicho periodo. A continuación, se detallan las emisiones generadas y la reducción alcanzada:

Emisiones generadas			
Tipo de emisiones ⁵²	2023 ⁵³ GEI (Ton CO2e)	2022 ⁵⁴ GEI (Ton CO2e)	2021 GEI (Ton CO2e)
Alcance 1	1.252,01	1.342,41	2.010,22
Alcance 2	1.992,65	1.396,26	1.694,59
Alcance 3.	3.845,34	5.925,33	14.003,62
Total emisiones	7.089,99	8.664,00	17.708,43

⁵² Alcance 1 corresponde fuentes de emisión relacionadas a consumo de combustible por fuentes fijas (plantas eléctricas) y fuentes móviles (vehículos propios de la entidad), gases refrigerantes de aires acondicionados, gases contenidos en extintores. Alcance 2 corresponde a consumo de energía eléctrica en nuestras oficinas y sedes administrativas y Alcance 3 incluye fuentes de emisión de nuestra cadena de valor aguas arriba y aguas abajo, tales como bienes adquiridos, papel, viajes corporativos de colaboradores (terrestres y aéreos), desplazamiento de colaboradores desde/hacia lugar de trabajo, consumo de combustible fósil asociada a las actividades de mensajería, transporte de valores y logística y residuos generados por nuestras operaciones

⁵³ La meta para alcance 1 en el 2023 fue 1.271,93 y para alcance 2 fue 1.322,95 lo anterior para dar cumplimiento con nuestra meta de reducir emisiones en 42% al 2030.

⁵⁴ Se realiza reexpresión de las emisiones generadas en el 2022, como resultado de la verificación realizada con el Icontec, afinando la metodología de cálculo de las emisiones.



Alcanzamos una reducción del 18,17% en nuestra emisiones de GEI totales (alcance 1, 2 y 3)

El cálculo de nuestras emisiones está bajo el estándar de GHG Protocol con un enfoque de consolidación de control operacional y, debido a las fuentes de emisión identificadas, se incluye dentro del cálculo los gases CO2, CH4, N2O, SF6, HCFs y HCFCs.

Por su parte, la variación que se presentó en las emisiones biogénicas se debe al consumo de combustible en las fuentes fijas y móviles, concretamente tuvimos un incremento en el consumo de combustible en las plantas eléctricas que fue compensado con la disminución en el consumo de combustible por los vehículos:

Emisiones biogénicas		
Categoría	2023 (tCO2)	2022 (tCO2)
Fuentes fijas	1,07	0,97
Fuentes móviles	0,92	2,13
Total	1,99	3,10

Intensidad de las emisiones de GEI			
	2023	2022 ⁵⁵	2021
Emisiones alcance 1 (A1) (Ton CO2e)	1.252,01	1.342,41	2.010,22
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 1	0,18	0,19	0,28
Emisiones alcance 2 (A2) (Ton CO2e)	1.992,65	1.396,26	1.694,59
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 2	0,29	0,20	0,24
Emisiones alcance 3 (A3)	3.845,34	5.925,33	14.003,62
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 3	0,55	0,83	1,96
Emisiones totales A1+A2+A3 (Ton CO2e)	7.089,99	8.664,00	17.708,43
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad de emisiones de GEI Total	1,02	1,22	2,48

⁵⁵ Se realiza reexpresión de las emisiones generadas en el 2022, como resultado de la verificación realizada con el Icontec, afinando la metodología de cálculo de las emisiones.

En concreto, la reducción de emisiones alcanzadas fue:

Reducción emisiones de GEI (%)		
	2023	2022 ⁵⁶
Reducción emisiones GEI alcance 1	6,73	33,22
Reducción emisiones GEI alcance 2	42,71	17,60
Reducción total de emisiones GEI alcance 1 + alcance 2	18,48	26,08
Total de reducción emisiones GEI: alcance 1 + alcance 2 + alcance 3	18,17	51,07

Logramos una reducción en nuestras emisiones alcance 1 explicado principalmente por las disminuciones en el consumo de combustible de fuentes móviles y los gases de refrigerantes correspondientes a los aires acondicionados. Asimismo, continuamos con los mantenimientos preventivos a los aires acondicionados que contribuye a reducir las emisiones fugitivas.

A pesar de la reducción que se presentó en el consumo de energía en el 2023 en nuestras instalaciones, el factor de emisión entregado por XM para el Sistema Interconectado Nacional tuvo una variación frente al del 2022 del 53.76% lo que afectó el resultado de nuestras emisiones alcance 2.

En el año 2023 logramos reducir considerablemente nuestras emisiones de alcance 3, debido principalmente a la disminución de los vuelos corporativos. Para alcanzarlo, intensificamos la divulgación y el

recordatorio de nuestra política de gastos de viaje, trabajando en estrecha colaboración con todas las áreas para gestionar de manera eficiente el presupuesto y reducir la cantidad de viajes realizados. A esto se añade la disminución en el consumo de papel, la generación de residuos, las compras de bienes y el transporte de colaboradores desde y hacia el Banco. Este último aspecto se ha visto respaldado tanto por el esquema de trabajo híbrido como por el programa de movilidad sostenible.

A nivel general, nuestras emisiones totales presentaron una reducción del 18.17% como respuesta a las iniciativas y acciones emprendidas durante el 2023.

⁵⁶ Las reducciones presentadas para el año 2022 se calcularon con respecto a las emisiones generadas en el 2021. De ahora en adelante, como ya se cuenta con una línea base definida se presentarán las reducciones con respecto a esta. Asimismo, se realiza reexpresión como resultado de la verificación del inventario de GEI 2022 realizada con Icontec, afinando la metodología de cálculo de las emisiones.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Durante el año 2023 continuamos con nuestro Programa de Movilidad Sostenible en colaboración con la empresa Try my Ride. Este programa tiene como objetivo proporcionar beneficios tanto a nuestros colaboradores, ofreciendo alternativas de movilidad segura, como al medio ambiente al incentivar el uso de transportes sostenibles.

Para fomentar la participación de nuestros colaboradores, lanzamos campañas digitales a través de nuestra plataforma interna, la aplicación de Try my Ride y correos electrónicos. Estas campañas destacaron la importancia de compartir rutas y utilizar medios de transporte alternativos, como la bicicleta. Además, realizamos jornadas de activación en nuestras sedes administrativas de Cali y

Bogotá, donde nuestro aliado Try my Ride proporcionó detalles del programa y respondió preguntas.

En el segundo semestre del año, al cumplir nuestro primer año de operaciones, ampliamos la cobertura del programa, incluyendo a los colaboradores de las sedes administrativas de Medellín y Barranquilla, que se unieron a los colaboradores de Cali y Bogotá. Además, para celebrar nuestro primer aniversario, organizamos actividades recreativas en los edificios principales de Bogotá y Cali, donde compartimos con nuestros colaboradores los logros obtenidos. Debido a esto, al cierre del año contamos con 1.825 usuarios registrados en la aplicación en el que obtuvimos los siguientes impactos:

Indicadores de movilidad sostenible		
	2023	2022
Dinero ahorrado (\$)	69.484.600	16.742.500
Emissiones evitadas (TCO2)	30,57	7,87
Rutas publicadas (#)	42.180 ⁵⁷	11.473

Fuente: Informe de gestión Try my Ride



Debido a la participación de nuestros colaboradores logramos sobrepasar nuestras metas definidas para el 2023 frente a la cantidad de usuarios registrados (1.400) y las emisiones evitadas (21 TCO2). Para el 2024 buscaremos continuar ampliando el número de usuarios registrados y la cantidad de rutas publicadas, con el fin de incentivar una movilidad sostenible que nos permita aumentar el total de emisiones evitadas.

57 Del total de rutas publicadas, 12.565 corresponde a la modalidad activa (bicicleta - caminando)

TARJETAS PVC RECICLADO

Nuestra meta es migrar el 100% del portafolio de tarjetas de crédito a PVC reciclado. Dado que en el 2023 se hizo el lanzamiento de la nueva tarjeta Touch Card, estas también se incluyeron dentro de nuestro objetivo. Es por esto que aun nos encontramos en la implementación, pues todavía contamos con stock de las tarjetas con el diseño anterior. El detalle de este resultado es:

Producto	Fecha implementación PVC reciclado	Touch card Fecha implementación	Emissiones
Clásica Mastercard	Enero -23	Agosto-31	36.477
Clásica Visa	Enero -23	Pendiente	10.120
Gold Mastercard	Enero -23	Septiembre -23	12.771
Gold visa	Mayo-23	Octubre-23	7.559
Platinum Mastercard	Enero -23	Octubre-23	6.404
Platinum Visa	Marzo-23	Pendiente	5.215
Black Mastercard	Octubre-23	Octubre-23	2.000
Mascotas	Marzo-23	Pendiente	9.519
Unicef	Enero -23	Pendiente	10.838
Santafé	Diciembre-22	Pendiente	4.314
Clásica LATAM	Abril -23	Pendiente	5.657
Gold LATAM	Septiembre -23	Septiembre -23	10.006
Platinum LATAM	Octubre-23	Octubre-23	5.233
Signature LATAM	Octubre-23	Octubre-23	2.311
Infinite	Marzo-23	Octubre-23	1.544
Free	Noviembre -22	Pendiente	5.153

Por otra parte, continuamos con el proceso de implementación para cambiar el material utilizado en nuestros *welcome kits* para todos los productos del portafolio. Nuestro proyecto para el siguiente periodo es relanzar la oferta de valor de algunas de nuestras tarjetas de crédito e iniciar la gestión de diseño del nuevo *welcome kit* con material reciclado para estos productos y así alcanzar el 100% del cumplimiento de nuestra meta.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3

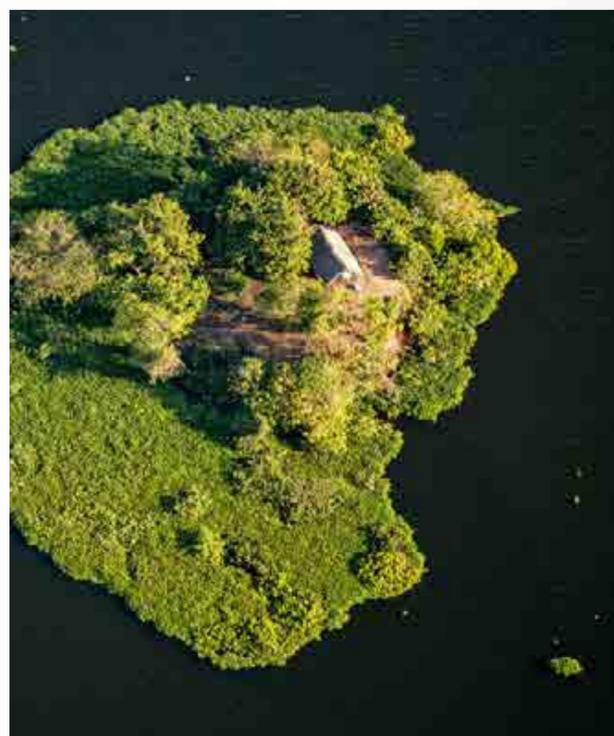
Para garantizar la eficiencia en nuestro consumo de agua y energía, llevamos a cabo seguimientos periódicos en diversas oficinas. Asimismo, la medición de emisiones de gases de efecto invernadero nos permite calcular nuestra huella de carbono y establecer metas anuales de reducción.

En el transcurso del 2023 sometimos nuestra medición de huella de carbono a una verificación externa dirigida por ICONTEC. Como resultado de las recomendaciones derivadas de esta evaluación, implementamos ajustes necesarios en nuestra medición. La huella de carbono se evaluará anualmente tomando como referencia los resultados del año base 2022.

Adicionalmente, realizaremos seguimientos semestrales a las actividades contempladas en nuestro plan de Estrategia de Cambio Climático y Ecoeficiencia, asegurando así una revisión constante y una mejora continua en nuestras prácticas ambientales.

En cuanto a la gestión de residuos, mantenemos un riguroso control sobre los residuos peligrosos y no peligrosos que generamos internamente. Estos residuos son entregados a gestores contratados que se encargan de su disposición o aprovechamiento de acuerdo con la normativa legal vigente. A su vez, estos gestores nos proporcionan los certificados correspondientes que acreditan la correcta disposición de los residuos.

Durante el año 2023 llevamos a cabo la campaña conmemorativa de los 30 años de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul.



3.4.3 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y LOS ECOSISTEMAS

PREMIO NACIONAL DE ECOLOGÍA PLANETA AZUL

Mediante nuestra iniciativa Premio Planeta Azul buscamos impactar a todas las personas, tanto en el país como a nivel global. El objetivo principal de esta iniciativa es crear conciencia sobre la importancia del recurso hídrico, reflejado en nuestro lema “*agua, principio de vida*”. Reconocemos su esencial papel en procesos biológicos, en la regulación de la temperatura ambiental, en el sustento de ecosistemas y su importancia crucial en la agricultura. Además, destacamos la necesidad vital del agua potable para la salud humana, subrayando que la escasez o contaminación de este recurso puede tener impactos nefastos tanto en el medio ambiente como en la sociedad. Como organización entendimos hace tiempo la relevancia de liderar iniciativas que brinden un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente y que garanticen entornos óptimos para el desarrollo de la vida de las personas.

Durante el año 2023 llevamos a cabo la campaña conmemorativa de los 30 años de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul. Con esta buscamos reconocer todas aquellas iniciativas que han participado en el premio desde 1993, evidenciando nuestro compromiso a lo largo de más de tres décadas. En este tiempo hemos contribuido al planeta mediante el reconocimiento de personas, entidades, comunidades e instituciones educativas, tanto públicas como privadas que trabajan para preservar y cuidar el agua, reconocida como principio vital. Hemos logrado reconocer y exaltar programas, proyectos y acciones de diversos sectores como el sector productivo (elaboración de alimentos, bebidas, metales, materiales de construcción, entre otros), transporte de carga y pasajeros, academia, servicios públicos, comercialización de energía y otros, los cuales tienen como objetivo en común la protección, conservación y recuperación del recurso hídrico. Como parte de esta campaña desarrollamos varias iniciativas como:

PAUTAS EN REDES SOCIALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

PUBLICIDAD DEL PREMIO EN PARADEROS DE MEDELLÍN Y BOGOTÁ

INSTALACIÓN DE PUNTOS DE RECICLAJE (ECOBOT)

Para el desarrollo de la iniciativa de reciclaje establecimos una colaboración estratégica con Ecobot mediante la instalación de puntos de recolección en diversas ubicaciones a lo largo del país. Consecuimos recopilar más de 3.500 envases en estos puntos, contribuyendo así a generar conciencia sobre la importancia del reciclaje. En consonancia con esto, durante la Feria de Cali, llevamos a cabo una campaña especial donde instalamos dos Ecobot en puntos estratégicos, incentivando activamente la participación de las personas en el reciclaje de envases a través de nuestras redes sociales. Con esta iniciativa, logramos recolectar un total de 760 envases, contribuyendo así a la preservación de los recursos naturales. El material reciclado obtenido se donó a la Asociación de Mujeres Recicladoras AMURE, conformado por mujeres cabeza de hogar que contribuyen a la labor social, económica y ambiental en la ciudad de Cali. Con esta iniciativa aportamos al fortalecimiento de su proceso comunitario social y apoyamos el crecimiento económico de 56 familias que se vieron favorecidas.

ECOBOT



EUCOLES - PARADEROS



Todo lo anterior estuvo acompañado de exposición en redes sociales y medios de comunicación, para ello desarrollamos videos y pautas publicitarias. Durante los tres meses de campaña, obtuvimos más de 18 millones de impresiones en los diferentes formatos, impactamos a 7 millones de personas y, con nuestra cuña en radio, tuvimos un alcance de 709.669.195 personas.

MEDIO	OCT	NOV	DIC	IMPRESIONES
Meta	Multi formatos (post+storie)			15.698.576
SHOW HEROES GROUP	Video Rich Media (Bonos de Carbono)			504.328
YouTube	Trueview in Stream			2.957.395
	TOTAL			19.957.219

Facebook / Instagram
Octubre



Como parte de nuestra responsabilidad con el medio ambiente, junto con Pauta Digital, logramos medir y compensar el costo medioambiental de las emisiones de carbono generadas por nuestra campaña publicitaria. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Concepto	Dato asociado
Periodo campaña:	Octubre — diciembre 2023
Total impresiones anuncios programáticos	504.328
Emisiones por impresión	0,58 gCO ₂ e / imp
Total emisiones	292,51 KgCO ₂

Compensamos esta huella por medio de la compra de bonos para aportar a los siguientes proyectos que contribuyen a remover el carbono:

- **TIST:** – Empresa de reforestación centrada en la comunidad con una red de más de 100.000 agricultores: El programa está enfocado en la reforestación – repoblación de los bosques y selvas existentes que se han agotado.
- **PACIFIC BIOCHAR:** Pioneros en la eliminación híbrida de carbono creando plantas de biochar⁵⁸ y energía de biomasa: Proyecto enfocado en el almacenamiento de CO₂ a largo plazo utilizando materiales de origen vegetal como combustible para su eliminación.
- **CLIMATE ROBOTICS:** Empresa de inteligencia artificial y robótica con un innovador proceso de biochar móvil.

histórica del impacto que los proyectos e iniciativas reconocidos han generado en el tiempo, teniendo en cuenta que para las próximas premiaciones contamos con un esquema que nos permitirá conocer los indicadores de resultados e impacto de los proyectos que se postulen al premio.

RESTAURACIÓN ECOLÓGICA WWF

La restauración ecológica con especies autóctonas es esencial para conservar y regenerar los ecosistemas naturales, para contrarrestar la degradación ambiental, la pérdida de biodiversidad y el cambio climático. Al utilizar plantas nativas en estos proyectos se mejora la funcionalidad de los ecosistemas locales, y se beneficia la calidad del suelo, la polinización y la disponibilidad de hábitats para la fauna silvestre.

Dentro de este mismo ámbito, es importante tener en cuenta que las especies nativas, al estar adaptadas a su entorno, son más resistentes a perturbaciones ambientales y contribuyen a la estabilidad de los ecosistemas. Por lo tanto, la restauración ecológica con estas especies no solo es una inversión en la salud del planeta y el bienestar futuro,



sino que también preserva la belleza y funcionalidad de los ecosistemas y protege la biodiversidad esencial para la vida en la Tierra.

Siendo conscientes de la importancia de la restauración ecológica y alineado con nuestro propósito de desarrollar iniciativas que respondan a los compromisos ambientales y de cambio climático, desde el 2022 generamos una alianza con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF Colombia) que tiene como objetivo conservar ecosistemas estratégicos que se sitúan dentro del Sistema Nacional de áreas protegidas de Colombia (SINAP), a través de procesos de restauración activa de la mano de comunidades locales que han decidido hacer una reconversión de sus prácticas y aportarle a la conservación.

Desde el inicio de la alianza hemos logrado la siembra de más de 14 mil plántulas a nivel nacional

Durante el 2023 continuamos trabajando con WWF Colombia, centrándonos en dos tareas principales: la plantación adicional de árboles en las tres zonas protegidas priorizadas y las labores vinculadas al cuidado de las especies sembradas en 2022. En relación con esta última tarea, avanzamos en:

⁵⁸ Biochar es el residuo de carbono y cenizas procedentes de la descomposición térmica de materiales orgánicos a alta temperatura

CUIDADO Y MEJORAMIENTO	RESIEMBRAS	PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	EVALUACIÓN DE PROGRESOS INTERMEDIOS
Con el propósito de favorecer el desarrollo de las plantas plantadas, se llevaron a cabo jornadas de limpieza, plateo ⁵⁹ y eliminación de especies invasoras en las áreas intervenidas.	En los terrenos circundantes al Parque Nacional Natural Farallones se llevó a cabo la resiembra de un total de 275 plántulas, equivalente al 10% de la siembra inicial. Esto se realizó con el objetivo de preservar la totalidad de las áreas restauradas.	Se mantuvo la participación de la comunidad local en el proyecto, promoviendo la conciencia ambiental y estimulando la contribución a la conservación de los ecosistemas.	Se realizaron evaluaciones periódicas para medir el avance del proyecto y verificar el cumplimiento de los objetivos de restauración.

Con respecto a las acciones adelantadas relacionadas con la siembra de nuevos especímenes, se describen a continuación las principales acciones llevadas a cabo en cada una de las zonas de restauración:

PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI



El Parque Nacional Natural Farallones de Cali es el área protegida continental más extensa del Sistema Regional de Áreas Protegidas (SIRAP) Pacífico, que agrupa diversidad de climas y ecosistemas que le confieren una singularidad especial que lo posicionan como un importante productor de bienes y servicios para la comunidad vallecaucana. Cerca del 95% del área mantiene zonas de bosques secundarios y en algunos casos zonas de bosques primarios. Las coberturas naturales del área protegida son importantes reservorios de carbono que aportan a los procesos de mitigación y adaptación frente a los escenarios actuales y futuros del cambio climático.

Buscando la implementación de procesos de restauración ecológica participativa en el Parque Nacional Natural Farallones de Cali, como estrategia ambiental para recuperar y conservar los ecosistemas del área protegida, se estableció un Acuerdo de Colaboración entre la Corporación para el Desarrollo del Medio Ambiente (CDMA) y WWF, el cual estuvo vigente hasta el 30 de noviembre de 2023.

Los impactos generados a partir de esta iniciativa son:

Indicadores de resultados intermedios obtenidos para la zona de influencia del PNN Farallones	
INDICADOR	RESULTADO
N.º de familias que recibieron beneficios por el proyecto. (Vinculadas):	10 familias vinculadas en la mano de obra y el suministro de insumos. 2 familias propietarias de predios.
N.º de plántulas sembradas: fase 1 + resiembras	2.750 275
N.º de especies florísticas	36 ⁶⁰
Tasa de supervivencia de las plántulas	90%
N.º de hectáreas restauradas:	2,72
N.º de resiembras:	1 (275 plántulas)
N.º de mantenimientos:	1 por predio de las siembras del 2022
N.º de empleos generados. (Ingresos):	8
N.º emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	3 viveros locales. 1 sendero ecológico. 1 reserva ecológica.

Fuente: Segundo informe Convenio entre WWF y Banco de Occidente

⁶⁰ Dentro de las especies de flora sembradas en el 2023 están: Gualanday, Drago, Crucito, Cedro, Manteco, Mano de Oso, Vainillo, entre otras. Sumando un total de 36 especies distintas

⁵⁹ El plateo consiste en la eliminación de la capa vegetal alrededor de la plántula sembrada para evitar competencias de malezas

PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA

El Parque Nacional Natural Chingaza, declarado en 1977, está ubicado en la cordillera oriental de los Andes al noreste de Bogotá. Conformado por 11 municipios, 7 de Cundinamarca y 4 del Meta, abarca 76.600 hectáreas y pertenece al Subsistema Regional SIRAP Orinoquia. Esta área protegida, a altitudes de 2.800 a 4.000 m.s.n.m., es una fábrica de agua vital para Bogotá y partes de los departamentos de Meta y Cundinamarca, y se destaca por sus bosques altoandinos, subandinos y páramos. Alberga una rica biodiversidad, que incluye especies clave como venados, osos de anteojos, pumas, tigrillos y dantas de páramo. Además, cuenta con

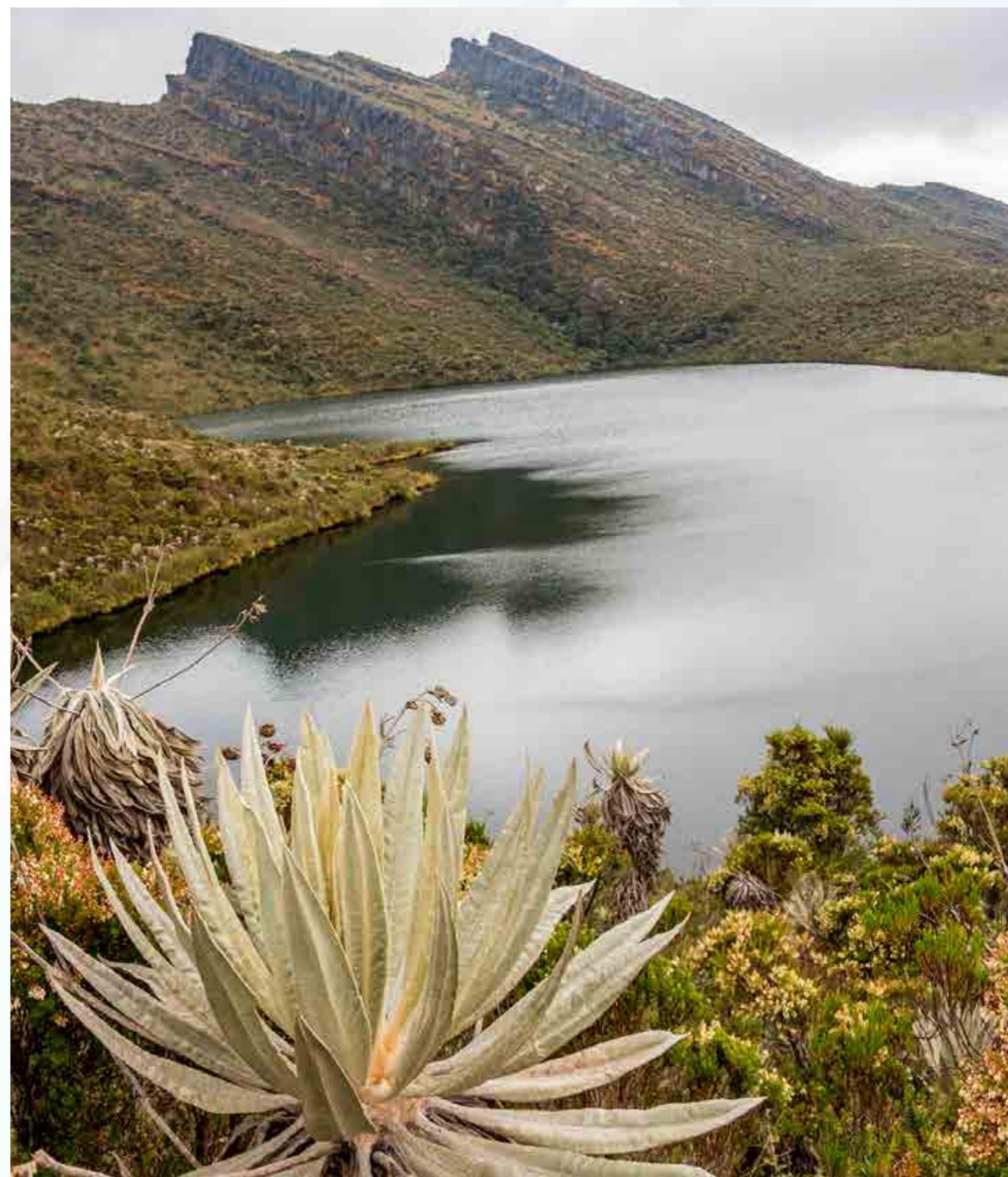
complejos de humedales altoandinos de importancia biológica, escénica y cultural.

Para el desarrollo de las iniciativas llevadas a cabo en esta imponente zona natural, se logró un Acuerdo de Colaboración entre la organización Grupo CONSERVA y WWF cuyo objeto fue la compra de material, 2500 plántulas nativas de bosque alto Andino, siembra y mantenimiento de estas durante dos años en el sector de mundo nuevo, en la zona con función amortiguadora del Parque Nacional Natural Chingaza. Los impactos generados a través de esta intervención son:

Indicadores de resultados intermedios obtenidos para la zona de influencia del PNN Chingaza

Indicador	Resultado
N.º de familias que recibieron beneficios por el proyecto.	11
N.º de plántulas sembradas:	2500
N.º de especies florísticas	961
Tasa de supervivencia de las plántulas	92%
N.º de ha. restauradas:	2,3
N.º de resiembras:	1 (250 individuos)
N.º de mantenimientos:	2
N.º acuerdos fortalecidos:	12
N.º de empleos generados. (Ingresos):	3
N.º emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	1

Fuente: Segundo informe Convenio C185 entre WWF y Banco de Occidente



VÍA PARQUE ISLA SALAMANCA VIPIS

La Vía Parque Isla Salamanca (VIPIS), Área Protegida del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia desde 1964, se ubica en el Complejo Lagunar Ciénaga Grande de Santa Marta, Magdalena. Con aproximadamente 56.200 hectáreas, incluye manglares, humedales, bosques y playas. Destaca por ser refugio de diversas especies de aves migratorias, peces, mamíferos y reptiles, que le otorgan una alta importancia biológica. Internacionalmente reconocida, se clasifica como Área de Importancia para la Conservación de las Aves (AICA).

En el marco del convenio para la restauración de este ecosistema, se estableció un acuerdo de colaboración entre la Asociación de Pescadores y Mujeres Rurales del Clarín (Asopesclarín) y WWF. Su objetivo es llevar a cabo acciones destinadas a promover la restauración de dos hectáreas de manglar en proceso de degradación en el área protegida Vía Parque Isla de Salamanca. Estas acciones incluyen la rehabilitación hídrica y la siembra de 2.500 plántulas de mangle, realizadas mediante un enfoque participativo y comunitario.

Los impactos generados a partir de estas iniciativas son:

Indicadores de resultados intermedios obtenidos reportados para la zona de influencia de VIPIS	
Indicador	Resultado
No. de familias que recibieron beneficios por el proyecto	18
N.º de plántulas sembradas:	2.500
N.º de especies florísticas	3 ⁶²
Tasa de supervivencia de las plántulas	80%
N.º de ha. restauradas:	2
N.º de resiembras:	1
N.º de mantenimientos:	1
N.º acuerdos fortalecidos:	1
N.º de empleos generados. (Ingresos):	202
Fauna impactada positivamente en el proceso	10 especies de aves y 2 reptiles

Fuente: Segundo informe Convenio entre WWF y Banco de Occidente

62 Se plantaron 2.500 individuos de mangle de las especies *Avicennia germinans* (mangle negro), *Laguncularia racemosa* (mangle amarillo) y *Rhizophora mangle* (mangle rojo).

DISTRITO REGIONAL DE MANEJO INTEGRADO PLAYA Y LOMA LA CALETA (DRMI)



A principios de julio de 2023 firmamos un nuevo acuerdo de intervención en el marco de nuestro convenio con WWF. A través de este, buscamos contribuir con uno de los objetivos de conservación del Distrito Regional de Manejo Integrado (DRMI) Playona y Loma La Caleta, que también sirve como área de amortiguación del santuario de fauna Acandí Playón y Playona. El fin último promovido por este organismo es la restauración de áreas degradadas por la ganadería que son de suma importancia para la conservación de las especies presentes en la zona. Es por esto por lo que las acciones que se lleven a cabo en la quebrada Vidal serán fundamentales para cumplir con la conservación y la salud del Distrito.

La zona que se va a recuperar se localiza en el interior del DRMI La Playona y Loma La Caleta en el consejo local de Furutungo, en el territorio de Comomasur. Se centra específicamente en la quebrada Vidal que nace en la Loma de Caleta y desemboca en los humedales de La Playona con una extensión aproximada de 1.500 a 2.000 metros.

La Quebrada Vidal es una de las principales fuentes hídricas de las familias de Furutungo; en la parte alta alimenta la bocatoma de un pequeño acueducto comunitario que surte agua para cuatro

familias y del que además se distribuye agua para la escuela.

Dentro de las acciones llevadas a cabo en esta etapa inicial se destacan:

- Se realizaron ocho recorridos durante septiembre por los alrededores de la quebrada para identificar cuáles son los árboles predominantes en la zona que se va a restaurar.

Se establecieron dos viveros temporales, uno con 2.000 bolsas y el otro con 3.824, para un total de 6.500 plántulas con las especies identificadas durante los recorridos y la indagación con los miembros de la comunidad.

El trabajo realizado durante el 2023 nos permitió avanzar en nuestro objetivo planteado al establecer esta alianza. Logramos la siembra de 7.500 plántulas a lo largo y ancho del territorio nacional, buscando apostarle a una captura de carbono anual una vez completen su proceso de crecimiento y restaurando 7 hectáreas de área protegidas. De igual manera, se generaron 213 empleos, se fortalecieron 6 emprendimientos comunitarios, se beneficiaron 39 familias vinculadas al proyecto y se contribuyó en la protección de 10 especies de aves y 2 especies de reptiles nativos.

ECOLIBROS BANCO DE OCCIDENTE

En conjunto con nuestro programa Planeta azul presentamos una nueva edición de la reconocida colección de libros sobre la naturaleza colombiana “La Depresión Momposina, los ciclos del agua”. Este libro detalla el impresionante accidente geográfico de más de 13.000 kilómetros cuadrados, situado en las llanuras del Caribe colombiano, donde se encuentran las aguas de dos de los principales ríos del país: el Magdalena y el Cauca. Con esta iniciativa buscamos generar conciencia sobre la importancia de cuidar este ecosistema crucial, tanto para el medio ambiente como para el desarrollo económico de esta región y del país.

Para la creación de este libro establecimos alianzas estratégicas que representan hitos significativos para nosotros. La primera y fundamental, que dio origen a la idea y a la temática del libro, fue con nuestro editor, IM Editores. Este equipo, respaldado por expertos en la materia, recorre minuciosamente los sitios pertinentes y genera conocimiento en torno al tema definido y se enfoca en promover la cultura de la preservación y el cuidado de los ecosistemas. Estos recorridos no solo contribuyen al conocimiento, sino que también aportan económicamente a las áreas visitadas.

La segunda alianza clave se estableció con el impresor Panamericana, una empresa colombiana que no solo genera empleo y fortalece el tejido

social en nuestro país, sino que también se distingue por seguir procesos sostenibles alineados con la preservación del medio ambiente, contando con certificaciones como la FSC agroforestal, ISO 9001, ISO 14001.

Finalmente, la tercera alianza fue con la transportadora Coordinadora, otra empresa colombiana que también impulsa el empleo y el tejido social en el país. A través de ellos y gracias a procesos que priorizan el cuidado del medioambiente como la utilización de guías de transporte 100% digitales sin impresiones físicas, logramos llegar a todos los rincones de Colombia para entregar este libro de gran valor natural.

En relación con los impactos logrados a través de esta iniciativa, hasta la fecha hemos producido 17.500 libros. Cabe destacar que el libro se imprime con tintas ecológicas y en papel importado de 150 gramos, proveniente de bosques cultivados de manera responsable, certificados con el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001. Este sistema cumple con los estándares del Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría de la Comunidad Europea, y el papel utilizado es 100%reciclable.

Adicionalmente, hemos creado una versión web del eco libro, disponible en la página de la Comunidad Planeta Azul, que se ha convertido en un recurso de consulta valioso para las escuelas y colegios en todo el país.⁶³

Durante el 2023 iniciamos también la contribución a la biblioteca del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con la entrega de 25 libros de diversas ediciones de nuestra colección. Nuestro propósito es difundir conocimiento acerca de la riqueza natural de nuestro país. En este sentido, parte de las ediciones proporcionadas permanecieron en

la biblioteca para el disfrute de los usuarios, mientras que la otra parte fue entregada al Centro de Documentación de la Corporación Nacional para el Desarrollo del Chocó (CODECHOCÓ), ubicado en Quibdó, entidad con la cual el Ministerio tiene convenio.

Para el lanzamiento se organizó una exposición de los libros en las instalaciones del Ministerio con el objetivo de dar a conocer el material entre los colaboradores de la entidad. Además, aprovechamos la ocasión para presentar nuestra página Comunidad Planeta Azul, en la que brindamos a los usuarios la oportunidad de acceder no solo a los libros en su versión digital, sino también a una variedad de notas, artículos y datos relevantes sobre el medioambiente. Para el año 2024 estamos comprometidos en continuar con la contribución de material bibliográfico al Ministerio, con el fin de llegar a diversas instituciones a nivel nacional, fortaleciendo así la concientización de la población en el cuidado y preservación de los recursos naturales de nuestro país.



En relación con los impactos logrados a través de esta iniciativa, hasta la fecha hemos producido 17.500 libros.

⁶³ <https://comunidadplanetaazul.com/ecolibros-naturaleza-de-colombia/>

3.5 Promovemos el desarrollo de nuestra gente y la sociedad

CONTENIDO

- Impulsamos nuestro talento
- Respetamos los Derechos Humanos
- Creamos Experiencias de Valor
- Contribuimos al desarrollo de las regiones
- Fortalecemos las habilidades financieras de clientes y comunidades

GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS: Accionistas e inversionistas, clientes, junta directiva, equipo humano, aliados, sociedad y medio ambiente, proveedores, gobierno y regulación y generadores de opinión



3.5.1 IMPULSAMOS NUESTRO TALENTO

DESARROLLO HUMANO

GRI 3-3

En el Banco de Occidente demostramos nuestro compromiso con el crecimiento sostenible a través de la valoración y mejora continua del bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Lo anterior se traduce en políticas de bienestar laboral, promoción de relaciones laborales constructivas e impulso a la diversidad en un ambiente laboral seguro y saludable. Estas acciones son pilares de la cultura organizacional que no solo busca ser positiva, sino también productiva.

Basados en un autodiagnóstico de las necesidades de formación de nuestros colaboradores, enfocamos la gestión a desarrollarlos personal y laboralmente en competencias técnicas y comportamentales que les permitan construir un proyecto de vida y un plan de carrera que aporte a su bienestar y al de su familia.

Somos una organización de crecimiento y desarrollo, nuestros colaboradores pueden proyectarse laboralmente para asumir los diferentes roles, aspirar a vacantes y enfocar su formación para mejorar su perfil profesional y continuar su crecimiento. Esto se ve reflejado en la adquisición de herramientas que permiten ampliar y actualizar su conocimiento, potenciar el desempeño y aportar significativamente al cumplimiento de las metas organizacionales.



NUEVAS CONTRATACIONES

GRI 401-1, DJSI 3,4,1

En 2023 fueron contratadas 1.103 personas de las diferentes regiones del país

CONTRATACIÓN BANCO OCCIDENTE

Tasa	2023	2022	2021
Nuevas contrataciones	15.8%	25.54%	11.20%



Género	Edad	2023	2022	2021
TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES				
Hombres	Entre 18 y 30 años	361	663	302
	Entre 31 y 50 años	89	123	58
	Mayores de 50	4	1	1
Mujeres	Entre 18 y 30 años	538	917	370
	Entre 31 y 50 años	111	111	65
	Mayores de 50	0	2	3

Contrataciones a nivel gerencial:

Género	Edad	2023	2022	2021
NIVEL GERENCIAL JUNIOR/BAJO				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	1	3	6
	Mayores de 50	0	3	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	1	0
	Entre 31 y 50 años	3	1	1
	Mayores de 50	0	1	0
NIVEL GERENCIAL MEDIO				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	2	0	1
	Mayores de 50	1	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	1	0
	Mayores de 50	0	0	0
NIVEL GERENCIAL SENIOR / ALTO				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0	0
	Mayores de 50	0	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0	0
	Mayores de 50	0	0	0

VINCULACIÓN Y CRECIMIENTO LABORAL

DJSI 3,4,1

Como parte de nuestro conocimiento integral de los colaboradores, realizamos la encuesta “Queremos conocer más de ti”. Este ejercicio nos permitió entender un poco más los temas personales de nuestros colaboradores, sus pasatiempos, sus proyecciones académicas y en general su proyecto de vida en familia.



- Nuestros medios de vinculación más comunes son por referencias personales el 31% y por convocatoria externa y redes sociales, el 29%.
- 28% de los colaboradores indica que el Banco es su primera experiencia laboral.
- 36% ha pasado por cargos operativos.
- 71% ha tenido ascensos y promociones desde su ingreso.
- 69% ha alcanzado un nuevo nivel educativo.
- 92% quiere continuar estudiando.

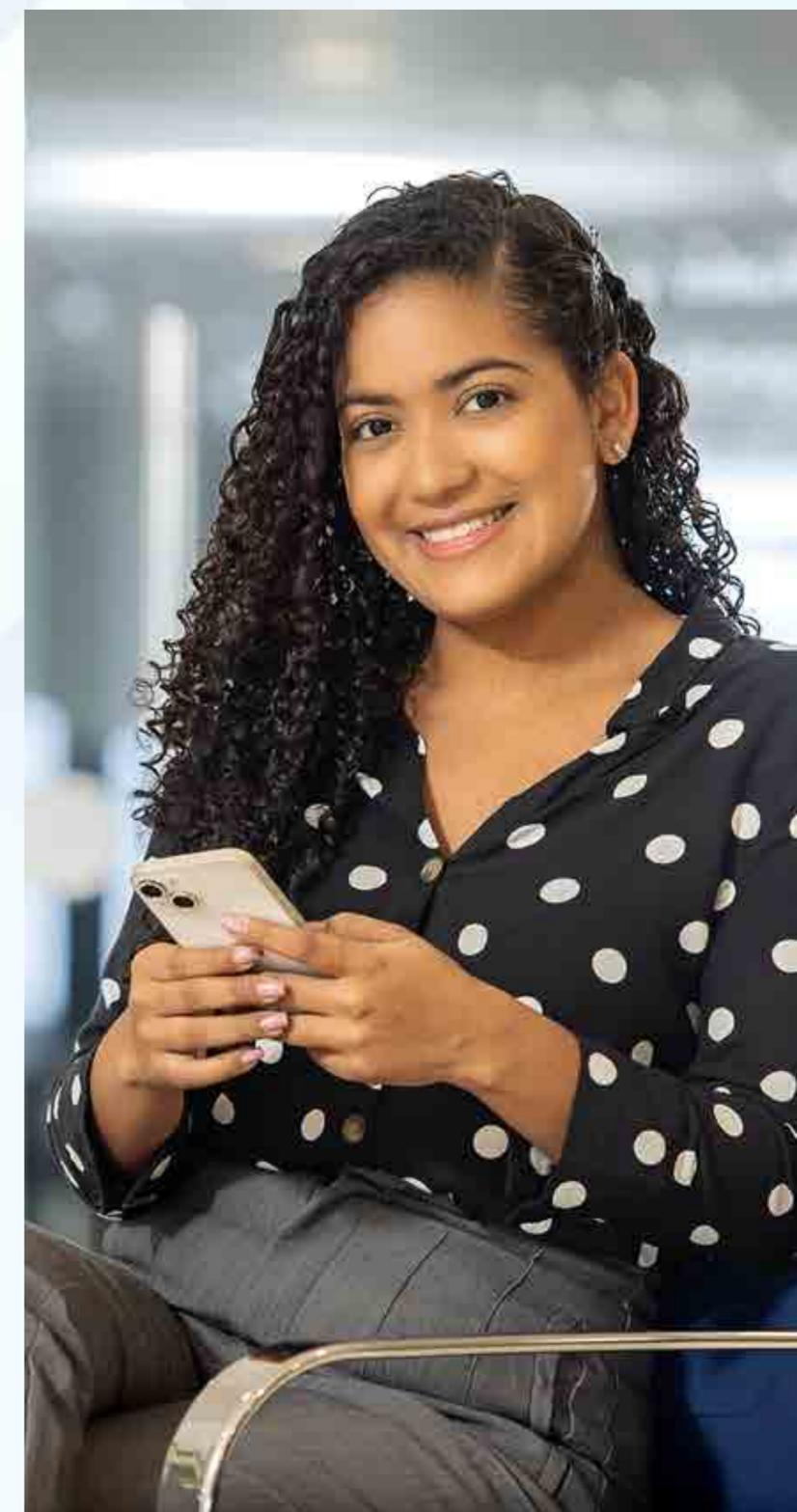
ROTACIÓN

GRI 401-1

La tasa de rotación 2023 disminuyó cuatro puntos porcentuales con respecto a 2022. Esto evidencia la gestión realizada en el proceso de reclutamiento y retención del talento de la organización en este periodo.

ROTACIÓN BANCO OCCIDENTE			
Tasa	2023	2022	2021
Tasa de rotación	15.81%	19.87%	14.70%
Tasa de rotación voluntaria	11.47%	15.56%	-

GÉNERO	EDAD	2023	2022	2021
Hombres	Entre 18 y 30 años	279	412	298
	Entre 31 y 50 años	119	151	119
	Mayores de 50	33	28	43
Mujeres	Entre 18 y 30 años	452	579	374
	Entre 31 y 50 años	183	187	141
	Mayores de 50	38	56	73



Rotación a nivel gerencial:

GÉNERO	EDAD	2023	2022	2021
NIVEL GERENCIAL JUNIOR/BAJO				
Hombres	Entre 18 y 30 años	1	5	1
	Entre 31 y 50 años	13	7	17
	Mayores de 50	8	12	12
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	5	2
	Entre 31 y 50 años	13	12	18
	Mayores de 50	3	8	10
NIVEL GERENCIAL MEDIO				
Hombres	Entre 18 y 30 años	1	5	1
	Entre 31 y 50 años	13	7	17
	Mayores de 50	8	12	12
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	5	2
	Entre 31 y 50 años	13	12	18
	Mayores de 50	3	8	10
NIVEL GERENCIAL SENIOR/ALTO				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0	0
	Mayores de 50	0	3	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	1	0
	Entre 31 y 50 años	3	1	1
	Mayores de 50	0	1	0





PRESTACIONES Y BENEFICIOS A NUESTROS COLABORADORES

GRI 401-2

Promovemos iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores que le aportan a los resultados y la sostenibilidad del negocio. A continuación, presentamos los beneficios emocionales ofrecidos en 2023 a toda la organización

BENEFICIOS	OBJETIVOS
Día de la familia	Espacio para que los colaboradores y sus familias disfruten compartir 2 días al año de una jornada que contribuya al fortalecimiento de los lazos familiares.
Licencia de maternidad y paternidad	Permiso de tiempo para aquellos colaboradores que han tenido hijos; se conceden dos días adicionales al tiempo de licencia otorgado por ley.
Licencia de luto	Permiso por cinco días hábiles para que los colaboradores se ausenten de sus funciones laborales por la pérdida de un ser querido. Para el caso de fallecimiento de familiar en primer grado de consanguinidad se otorga 1 día adicional.
Media tarde de cumpleaños	Beneficio de disfrutar una tarde en familia o con amigos para la celebración del cumpleaños.
Permiso por matrimonio	Permiso de cinco días hábiles para aquellos colaboradores que han contraído matrimonio.
Permiso por calamidad	Permiso para que los colaboradores se ausenten de sus funciones laborales a raíz de una calamidad doméstica o familiar.
Horarios flexibles	Horarios de trabajo flexibles que les permita a los colaboradores desarrollar otras actividades personales.
Protocolo de vestuario Mi Estilo Banco de Occidente	Código de vestuario flexible y cómodo

La encuesta anual de ambiente laboral arrojó el aumento de la percepción en la dimensión de orgullo en nuestros colaboradores. Este resultado es el reflejo de nuestro portafolio de beneficios y las iniciativas de bienestar programadas para este periodo con las cuales se beneficiaron 4.854 colaboradores en actividades como torneos deportivos, caminatas ecológicas y celebración de festividades, entre otras.

PÓLIZA DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES Y PÓLIZA DE ASISTENCIA MÉDICA

El seguro de vida o póliza de vida y accidentes personales está disponible para todos los colaboradores del Banco; mientras que el seguro médico aplica para los colaboradores y grupos familiares interesados en realizar la afiliación.

BENEFICIO	NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS		
	2023	2022	2021
Seguro de vida	7.728	7.180	7.358
Seguro médico	3.706	4.003	4.337

Por otro lado, en el banco se cuenta con beneficios económicos que trascienden las exigencias de ley, para nuestros colaboradores. En 2023 entregamos los siguientes beneficios:

BENEFICIO	OBJETIVO	NÚMERO DE COLABORADORES BENEFICIADOS		
		2023	2022	2021
Primas extralegales	Retribución económica que se entrega a los colaboradores en el mes de junio y diciembre. Todos los salarios nominales, excepto el área comercial.	5.197	5.703	5.535
sPrimas por vacaciones	Retribución económica que se paga a partir del tercer año de servicio en la compañía, la cual varía de acuerdo con la antigüedad de la persona. Todos los salarios nominales, excepto el área comercial.	3.784	3.306	3.507
Primas por antigüedad	Valor pagado a los colaboradores por cada cinco años de servicio a la organización.	817	1.080	1.019



MODELO DE COMPENSACIÓN VARIABLE

Nuestro Modelo de Compensación Variable busca incentivar el alto desempeño de las áreas comerciales. Tiene como objetivo contar con un sistema que permita reforzar la cultura de medición y motivar el avance en la ejecución de la estrategia y el logro de resultados comerciales. Esto se realiza a través de un modelo de evaluación que mide los indicadores de cumplimiento del equipo comercial, el cual corresponde al 19% del total de colaboradores de la organización. La compensación (porcentaje de salario ganado por ejecución de

metas adicional a su salario básico) se gestiona con una periodicidad mensual para el caso de los Asesores de Barra y Ejecutivos de Vehículos y Asesores Centro de Financiamiento y trimestral para los Gerentes de División, Gerentes de Relación, Coordinadores, Ejecutivos, Administradores de Inversión, Directores que apliquen como labor comercial en la Vp. Empresas, Vp. Personas y Gerencia de Tesorería. En el 2023 se presentaron los siguientes resultados:

Cargo/ Segmento	2021			2022			2023		
	Cobertura	Meta Presupuestada	Meta Alcanzada	Cobertura	Meta Presupuestada	Meta Alcanzada	Cobertura	Meta Presupuestada	Meta Alcanzada
VP Empresas: VP de segmento Gerentes Zonales Directores Comerciales Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales	439	80%	58%	436	80%	82%	408	80%	41%
VP Personas: Gerentes de División Comercial Gerentes Zonales Directores Comerciales Coordinadores Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales Asesores de Servicio	1067	80%	49,50%	910	80%	58%	837	80%	27%
Tesorería: Gerente de División Subgerentes de Mesa Directores de Tesorería Administradores de Inversión	44	80%	68%	44	80%	93%	45	80%	93%
Supernumerarios: VP Empresas VP Personas: Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales	51	80%	78%	38	80%	84%	30	100%	40%

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

404- 1, DJSI 3,3,1

En cumplimiento del plan de formación anual y con las obligaciones normativas, alcanzamos un total de 409.490 horas de formación técnica y comportamental distribuidas entre las categorías laborales, la mayoría dirigidas a las categorías de administrativos y operativos. Se invirtió un presupuesto de \$3.033 millones en las diferentes acciones formativas.



Categoría Laboral	NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES						TOTAL HORAS DE FORMACIÓN						PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN					
	2021		2022		2023		2021		2022		2023		2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alta Gerencia	13	2	11	1	12	1	-	-	124	12	276	178	-	-	11,27	12,00	23	178
Gerencia Media	126	82	39	19	43	18	7.634	5.874	829	565	2.965	1647	60,59	71,63	21,26	29,74	69	92
Comerciales	437	774	475	787	467	762	44.840	61.256	103.268	171.098	20.805	32140	102,61	79,14	217,41	217,41	45	42
Administrativos (staff)	1.031	999	1.195	1.075	1.177	1.062	8.481	8.371	20.183	18.156	37.742	37146	8,23	8,38	16,89	16,89	32	35
Operativos	1.280	2.407	1.188	2.323	1.174	2.268	18.234	38.718	35.205	68.840	122.701	153890	14,25	16,09	54,89	61,52	105	68
Total	2.887	4.264	2.908	4.205	2.873	4.111	79.189	114.219	156.609	258.672	184.489	225001	27,43	26,79	54,89	61,52	64	55
	7.151		7.113		6.984		193.408		418.282		405.418		27,00		58,81		58,05	

Propiciamos las condiciones para la ejecución del cargo dentro de la organización mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y competencias requeridas. En 2023 se ejecutaron acciones formativas transversales que fueron fundamentales para movilizar las capacidades priorizadas por cada Vicepresidencia. De este modo promovimos procesos de formación que apalancan la transformación digital y fortalecen las habilidades de nuestros líderes.

2023		
Nombre del programa	Tipo	Numero de colaboradores impactados
Taller de líderes conscientes	Formación continua	77
Curso de presentaciones orales de alto impacto	Formación continua	80
Trabajo colaborativo	Formación continua	359
Adaptación al cambio	Formación continua	358
Curso de ejecución impecable	Formación continua	69
Curso de inteligencia emocional, conversacional y relacional	Formación continua	57
Webinar Accountability	Formación continua	158
Webinar Resiliencia	Formación continua	591
Curso de Python	Formación continua	96
Curso de Excel avanzado	Formación continua	35
Curso Power Bi	Formación continua	51

Cuatro programas desarrollados por la compañía para el fortalecimiento de las competencias laborales se destacaron en 2023:

Nombre del programa	Objetivo	Número de Colaboradores Impactados	% de Participación
Gestión de proyectos bajo enfoque ágil	Desarrollar las competencias de los colaboradores para el uso de técnicas y herramientas dentro de un enfoque ágil, mediante la utilización de marcos y prácticas que desarrollan y potencian el trabajo en equipo, la flexibilidad, la adaptación al cambio y la entrega rápida de productos y servicios en entornos cambiantes y de alta incertidumbre.	127	95%
Desafiando el statu quo: estrategias para la disrupción digital	Fortalecer las competencias de los trabajadores para comprender e incorporar en su gestión las tendencias, herramientas y estrategias de disrupción digital, buscando ser capaces de aplicar este conocimiento de manera efectiva en su trabajo diario y así mejorar la competitividad y productividad de la empresa. Además, se espera que los participantes adquieran habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas, y afronten los desafíos de la disrupción digital con éxito y puedan anticiparse a las tendencias.	39	85%
Gestión de ventas para la fuerza comercial de oficinas	Desarrollar y fortalecer las competencias de los participantes para mejorar la calidad y efectividad de su gestión de ventas y el relacionamiento con los clientes en el Banco de Occidente, e incidan positivamente en el cumplimiento de las metas comerciales asignadas.	512	100%
Construye tus relaciones y aumenta tus posibilidades de negocio	Fortalecer las competencias de los participantes para realzar el potencial de cada uno, que les permita desarrollar alternativas de cierres exitosos y gestionar relaciones de valor.	300	60%

Adicionalmente impulsamos la formación en programas de desarrollo fullstack y QA testing para 9 colaboradores del Banco que ocupaban posiciones a término fijo, esta formación incluyó componente técnicos y comportamentales los cuales les brindaron las herramientas necesarias para hoy ocupar cargos con contrato a término indefinido.

PROGRAMA PARA PERSONAS PRÓXIMAS A JUBILARSE

GRI 404-2

Buscamos contribuir a la preparación de los colaboradores que están próximos a pensionarse para el comienzo de esta nueva etapa, proporcionándoles herramientas que les permitan realizar una adecuada transición en su proceso de jubilación.

El programa contempla las siguientes actividades:

- **SEMINARIO GRUPAL:** dirigido a colaboradores con cargos administrativos y operativos.
- **COACHING INDIVIDUAL:** dirigido a colaboradores con cargos de gerencia media.
- **COACHING GERENCIAL:** dirigido a colaboradores que ocupen cargos de alta gerencia.

DESARROLLO DEL TALENTO

DJSI 3,4,1

PLAN CARRERA: es la ruta de crecimiento definida para que nuestros colaboradores proyecten su carrera en el Banco de acuerdo con su perfil y expectativas.



Adicionalmente, contamos con programas de formación, entrenamiento y rutas de aprendizaje a través de la Universidad Corporativa, la cual en 2023 se transforma en nuestra plataforma “La U”, estableciendo los tópicos del módulo base, virtualizando el módulo de liderazgo y promoviendo contenidos para el desarrollo de habilidades blandas por medio de podcast. Todo esto con el objetivo de aportar al crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. Actualmente se tiene estructurado el plan carrera operativo y comercial, que se revisará en 2024.

PROGRAMA DE CONVOCATORIAS INTERNAS ABIERTAS: tiene como objetivo dar a conocer al 100% de los colaboradores las vacantes disponibles y que se puedan postular de acuerdo con sus expectativas, los requerimientos del perfil y el plan carrera. Durante el 2023 publicamos 281 vacantes a nivel nacional.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE LÍDERES: busca fortalecer las competencias organizacionales y habilidades blandas en los líderes promocionados para que puedan ejercer exitosamente su rol actual, prepararlos para cargos superiores y contribuir a la estrategia y rentabilidad de la organización. Este programa cuenta con diferentes acciones como: cursos para futuros líderes, taller de liderazgo consciente, escuela de líderes, diseño de planes de desarrollo individual y actividades de seguimiento a su cumplimiento.

PROGRAMA DE TALENTOS (SUCESIÓN): asegura el desarrollo de los equipos y la continuidad del negocio en el largo plazo mediante la identificación de los cargos críticos y los altos potenciales. Durante este periodo logramos la ejecución del 95% del programa identificando 45 cargos críticos en la organización a nivel de Vicepresidentes, Gerentes y Directores, y realizamos el análisis y la construcción de planes de carrera, donde se priorizaron las competencias y atributos necesarios

del talento para diseñar los planes de sucesión. Adicionalmente acompañamos la elaboración de planes individuales de mejoramiento para los 198 participantes del programa.

Para el 2023 el 57.6% de las vacantes totales fueron cubiertas por personal interno.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI 404-3 DJSI 3.4.2

Nuestro proceso de valoración del desempeño cuenta con una metodología que se alinea con la estrategia organizacional de forma transversal; esta permite la formulación de objetivos acordes a los planes y metas que nos hemos trazado como banco durante el año y brinda herramientas para el cumplimiento de estas.

La valoración consta de diferentes etapas que se llevan a cabo de manera trimestral, donde los actores responsables (colaboradores y líderes) deben hacer el correcto seguimiento a los objetivos y planes de mejoramiento.

- Etapa de planeación (abril junio): El colaborador debe registrar sus objetivos funcionales y de desarrollo para el año en curso, por medio de la herramienta Success Factors.
- Primer encuentro (julio – septiembre): espacio de conversación colaborador/líder para evaluar los avances en las metas propuestas.
- Etapa de cierre (octubre – diciembre): se acompaña de un segundo encuentro entre el líder y el colaborador para conocer el estado de los objetivos.
- Etapa de gestión y valoración (enero – marzo): se capturan los resultados de los objetivos organizacionales a cargo de Talento Humano,

resultados de los objetivos funcionales y de desarrollo y la calificación de las competencias.

- Una vez se finaliza la etapa de gestión y valoración, el formulario es revisado por Talento Humano para su posterior firma, dar por terminada la valoración del desempeño y revelar los resultados.

Teniendo en cuenta que las etapas de la valoración de desempeño se surten de manera trimestral, los resultados 2023 se verán reflejados en el mes de marzo del año 2024 y se publicarán como anexo al presente informe.

NUESTRA MARCA EMPLEADORA

Continuamos trabajando para fortalecer el posicionamiento de nuestra marca empleadora a través de acciones de comunicación que nos permitan compartir con nuestros grupos de interés información relevante y atributos que hacen de nuestra organización el mejor lugar para trabajar. Algunas de las acciones más relevantes fueron:

- Plan de comunicación en redes sociales sobre el plan de bienestar, las acciones de responsabilidad social, los programas de formación y temas de diversidad y equidad de género.
- Visitas a las diferentes universidades del país para hacer presencia, acompañarlos en ejercicios de formación y atraer nuevos talentos.
- Rediseño del programa de pasantías BDO como parte de las acciones para continuar robusteciendo nuestros semilleros de candidatos y también como un ejercicio de responsabilidad social apoyando la formación de nuevos profesionales.
- Priorización de la estrategia del **Journey del colaborador** con el objetivo de definir, calibrar y ajustar el proceso de desarrollo interno del equipo humano por lo que contratamos una firma externa para construir la propuesta de valor para el empleado como la base fundamental para fortalecer y potenciar nuestra marca empleadora. Algunas de las acciones desarrolladas fueron la realización del kick-off del proyecto, la alineación estratégica del mismo y el lanzamiento de la primera encuesta a colaboradores para conocer sus aspiraciones y percepción.
- Implementación de la estrategia de atracción y retención del talento digital, mediante el sostenimiento del programa de beneficios para cargos críticos, programa de referidos y de inducción institucional.



Categoría Laboral	Número total de colaboradores				Número de colaboradores que recibieron evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera				% de colaboradores que recibieron evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera			
	2021		2022		2021		2022		2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	13	2	11	1	0	0	-	-	0%	0%	0%	0%
Gerencia Media	126	82	39	19	123	77	37	18	98%	94%	95%	95%
Comerciales	437	774	475	787	415	720	428	724	95%	93%	90%	92%
Administrativos (staff)	1031	999	1195	1075	918	889	1.111	1.000	89%	89%	93%	93%
Operativos	1280	2407	1188	2323	947	1877	832	1.696	74%	78%	70%	73%
Total	2887	4264	2908	4205	2403,42	3563,47	2.408	3.438	83%	84%	83%	82%
	7151		7113		5966,89		5.845		83%		82%	

“OCCIVERSO, UN MUNDO DIGITAL”

Este programa fue diseñado para apoyar nuestra estrategia de atracción de talento en el ámbito digital y fomentar una cultura de vanguardia en nuestra organización. La comunidad digital fue creada a través de LinkedIn y desde allí realizamos diferentes eventos en vivo.

- 1 Alcanzamos en la comunidad un total de 212 integrantes.
- 2 Logramos la producción de 8 video-pódcast de alta calidad los cuales abordan temas relacionados con tendencias como: ciberseguridad, posicionamiento SEO, big data, creatividad digital y redes sociales, entre otros.
- 3 El Banco le apuesta a la formación en contenidos digitales y en vanguardia con el objetivo de mantenernos actualizados.

RELACIONES LABORALES

GRI 3-3
 Nuestro propósito es garantizar la sostenibilidad de la compañía desde la gestión del talento humano para el cumplimiento de la estrategia empresarial, por lo tanto, movilizamos las personas y escuchamos sus expectativas para satisfacer a los colaboradores y sus familias con las actividades desarrolladas y así lograr un mayor balance entre la vida personal y laboral que se refleja en el aumento de la productividad en el desempeño de sus actividades.

ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL

DJSI 3.4.6
 Desde nuestro compromiso con el desarrollo sostenible impulsamos, valoramos y mejoramos cada día la gestión del talento humano a través de la implementación de planes y programas encaminados a lograr el bienestar, desarrollo y equidad de nuestros colaboradores.

Promovemos una cultura empresarial positiva, resiliente e inclusiva en la que se prioricen las personas como eje fundamental para el cumplimiento de la estrategia empresarial. Ser un gran lugar para trabajar es el compromiso de nuestra organización al mantener conectados a los colaboradores con el propósito superior: *“hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país”*. Por eso, continuamos fortaleciendo el sentido de pertenencia, la atracción y retención del mejor talento, aumentando la credibilidad y confianza de los grupos de interés y agregando valor a los accionistas gracias al posicionamiento de la marca y la reputación corporativa al enfocarnos en las personas como nuestro activo principal.

Realizamos la medición de clima laboral con *Great Place to Work* e *Icontec* por quinto año consecutivo y recibimos la certificación de estas entidades por encontrarnos en un estadio muy sobresaliente al contar con políticas y prácticas de ambiente laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo que nos hace ser un empleador atractivo y de ejemplo en el país. También obtuvimos el reconocimiento como el **Mejor Lugar para Trabajar en Colombia** en la categoría de más de 1.500 colaboradores en 2023.

MEDICIÓN	2021	2022	2023
Índice de Clima Laboral	88.40	80.60	87.60
Cobertura de datos, % de empleados	100%	92%	94%

A continuación, detallamos las dimensiones que hacen parte de la encuesta realizada a nuestros colaboradores de forma anual:

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	RESULTADO GENERAL
Credibilidad	Percepciones de los colaboradores frente a sus líderes y si la gerencia es creíble y digna de confianza.	Excelente
Respeto	Percepciones de los colaboradores frente a las acciones que demuestren apoyo, colaboración y cuidado por parte de la organización.	Excelente
Ecuanimidad	Percepciones frente a si las prácticas de gestión en el lugar de trabajo son justas, equitativas y ecuanímes.	Muy Alta
Compañerismo	Sentimiento de los colaboradores frente a la autenticidad y cuidado que sienten por parte de otros, la libertad que sienten para expresarse, el sentido de hospitalidad en el entorno laboral y si se sienten miembros de una comunidad.	Muy Alta
Orgullo	Sentimiento de los colaboradores por su trabajo, su equipo y la organización en la que trabajan.	Alta

Como parte de nuestra aspiración para el 2023, en el que nos planteamos incrementar el índice de ambiente laboral, realizamos la presentación de los resultados de la encuesta del periodo anterior a todos los niveles de la organización, diseñamos planes de acción a nivel de las vicepresidencias para el cierre de brechas, y acompañamos las diferentes áreas con mayor oportunidad de mejora con entrevistas, talleres y coaching para fortalecer el ambiente de trabajo.



LICENCIA DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

GRI 401-3

Actualmente contamos con 4 salas de lactancia, una en cada sede administrativa (Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla) las cuales se encuentran disponibles para las madres que las necesiten. Como parte del despliegue del programa hemos socializado a nivel nacional las ubicaciones, personas responsables, horarios y condiciones de uso y otorgamos el tiempo remunerado de acuerdo con la normatividad para apoyar a las mamás en su proceso. En el 2023 realizamos 3 charlas enfocadas a grupos con etapas de gestación o lactancia y otorgamos el beneficio de la licencia de maternidad y paternidad para los colaboradores, así:

	2023	2022	2021
Número de colaboradores que tuvieron derecho a licencia de maternidad o paternidad.	161	186	192
Mujeres	118	137	147
Hombres	43	49	45
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad.	161	186	192
Mujeres	118	137	147
Hombres	43	49	45
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia por maternidad o paternidad y se mantienen en su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	151	152	176
Mujeres	111	112	135
Hombres	40	40	41

INDICADOR	SEXO	2023	2022	2021
Índice de reincorporación al trabajo	Hombres	100%	100%	100%
	Mujeres	100%	100%	100%
Índice de retención	Hombres	93,02%	95,91%	91,11%
	Mujeres	94,07%	81,75%	91,83%

CONVENCIÓN COLECTIVA

GRI 2-30; DJSI 3.1.5

Mantener relaciones abiertas, con amplia comunicación y de trabajo en equipo con el sindicato, nos ha permitido lograr acuerdos en pro del bienestar de nuestros colaboradores. Nuestra Convención Colectiva comprende 5 años de vigencia (2022-2026); el 2023 fue nuestro segundo año del acuerdo, en el cual tuvimos un incremento salarial convencional del 15,42% y se otorgó el plan de beneficios conforme con lo establecido en la

Convención, atendiendo el 100% de las solicitudes que cumplieron con los requisitos.

De otra parte, continuamos fortaleciendo las relaciones con el Sindicato de Empleados, mediante la comunicación en doble vía y la construcción conjunta de soluciones. Garantizamos el derecho de afiliación sindical lo que se evidencia en un mantenimiento en la proporción de funcionarios cubiertos por la Convención Colectiva así:



	Número total de colaboradores			Número de colaboradores cobijados con convenios de negociación colectiva			% de colaboradores cobijados por convenios de negociación colectiva		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Total	7.151	7.113	6.984	3.009	2,904	2,768	42%	41%	40%

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 2-26, 406-1

En el marco de una gestión integral y transparente, contamos con el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo. Bajo estos lineamientos hemos establecido un compromiso de conducta y cumplimiento que es firmado por todos nuestros colaboradores en el momento de su ingreso o cuando estos documentos son actualizados.

Adicionalmente, contamos con diferentes comités que revisan situaciones que se presentan en la organización frente a posibles hechos que evidencian el incumplimiento de estas directrices:

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL: conformado por representantes de los trabajadores y de la compañía, es un comité autónomo que revisa situaciones de convivencia de los colaboradores y emite recomendaciones para solucionar las situaciones planteadas que puedan afectar el ambiente laboral.

Conformamos cuatro comités de convivencia a nivel nacional en 2023 y sus integrantes fueron capacitados en diferentes temáticas como: comunicación asertiva, teletrabajo y tecnoestrés, entre otras.

COMITÉS OPERATIVOS ZONALES: en estos comités se revisan y evalúan las posibles faltas disciplinarias de nuestros colaboradores a los lineamientos éticos organizacionales y al reglamento interno de trabajo, y se determinan las sanciones de ser necesario.

En el Banco de Occidente creemos en la igualdad como derecho y en la equidad como un principio rector de nuestra identidad organizacional, de acuerdo con ello, en desarrollo de las relaciones laborales, no ejecuta conductas que puedan ser discriminatorias ni ha presentado casos de este tipo a lo largo del periodo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-1; 403-8

Desde nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y comprometidos con brindar a nuestros colaboradores las condiciones necesarias para promover una cultura del cuidado y el bienestar físico, mental y social, en 2023 desarrollamos estrategias enfocadas en el fortalecimiento del sistema de vigilancia epidemiológica, orden y aseo, higiene y seguridad industrial, nutrición, medicina preventiva y del trabajo.

La cobertura de nuestro sistema incluye al 100% de los colaboradores independientemente del tipo de contratación y a todos los proveedores y contratistas que realizan actividades para o en nuestras instalaciones.

La cobertura de nuestro sistema incluye al 100% de los colaboradores independientemente

En el marco de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en cumplimiento de la matriz de requisitos legales establecida para el Banco, hemos establecido programas y actividades



periódicas con las que realizamos seguimiento y control a la salud de nuestros colaboradores. De esta manera, las principales actividades de nuestro sistema de gestión son:

- 1 Higiene y seguridad industrial, donde se reportan e investigan los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, se identifican peligros y riesgos, y se realizan inspecciones de seguridad y mediciones ambientales.
- 2 **Medicina laboral:** se realizan acciones de medicina preventiva y del trabajo, actividades de promoción y prevención, seguimiento de casos, evaluaciones ocupacionales y se gestiona el programa de rehabilitación laboral.
- 3 Sistemas de vigilancia epidemiológica.
- 4 Programas de seguridad vial y riesgo público.
- 5 Programa de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- 6 Comités de participación de los trabajadores (COPASST, Comité de Convivencia; Comité de Seguridad Vial).
- 7 Formación en las diferentes temáticas asociadas al sistema (preventivos, correctivos).

Disponemos de un programa anual de auditorías mediante el análisis, verificación y evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, el cual tiene alcance a nivel nacional en todas las oficinas, áreas administrativas y todas las actividades desarrolladas. Este proceso de evaluación se realiza a nivel interno y es contratado por medio de una licitación con una entidad externa competente.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS E INCIDENTES

GRI 403-2; 403-7

Integrado al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, nuestra compañía cuenta con un procedimiento que establece las directrices para la continua identificación de peligros y evaluación y determinación de controles de riesgos con el fin de prevenir los accidentes y enfermedades laborales, que aplicamos en todos los centros de trabajo y actividades donde prestamos los servicios del Banco.

La gestión asociada a este proceso se realiza anualmente de acuerdo con los requerimientos de manera virtual o presencial por parte de un equipo de trabajo conformado por un representante del equipo de SST, Copasst y el acompañamiento técnico de la ARL, garantizando la participación de los trabajadores.

Allí se evalúan temas como la naturaleza del peligro, la magnitud del riesgo, la accidentalidad previa y cambios en la legislación, entre otros. A partir de esta información, definimos un plan de acción y establecemos los controles necesarios para mitigar el riesgo encontrado. Esta información se documenta y actualiza en la matriz de riesgos y peligros del Banco.

Cualquier trabajador o proveedor/contratista podrá realizar los reportes de los actos y condiciones inseguras y el autorreporte de condiciones en salud.

Para realizar los reportes mencionados, contamos con los siguientes canales de SST:

- | | |
|--|--|
| 1 Buzón:
saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co | 3 Inspecciones de seguridad realizadas por parte de SST. |
| 2 Contacto por Teams, correo o extensión de cada analista o líder de SST en cada zona. | 4 Identificación de peligros y riesgos realizado por parte de SST. |

El proceso de seguridad y salud en el trabajo se encargará de consolidar y analizar los reportes y determinar el nivel de prioridad y tipo de intervención/acción correctiva de cada reporte; asimismo, procederá a remitir los respectivos planes de acción según corresponda y definir responsables y tiempos de ejecución. Para los casos de salud, se validará con medicina laboral su correlación con los peligros y riesgos de la empresa y el mecanismo para orientar al trabajador.

Adicionalmente, a través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementamos medidas preventivas, teniendo en cuenta la jerarquización de los controles asociados a los riesgos y peligros identificados en las evaluaciones, con el objetivo de mitigar o eliminar cualquier impacto negativo posible en los colaboradores. Del mismo modo, gestionamos las medidas correctivas y de mejora que evidencie el proceso.

Para nuestros clientes y proveedores, en caso de acudir a sus instalaciones, verificamos los requisitos para evitar cualquier alteración o evento relacionado con su salud. Estas medidas incluso abordan a los colaboradores que desarrollan actividades en formas de trabajo remotas o híbridas a través del teletrabajo, garantizando evaluaciones y seguimientos en los puestos de trabajo que ellos definan.

SERVICIOS DE SALUD

GRI 403-3

Cuidamos a nuestros colaboradores, por lo tanto, periódicamente realizamos diferentes actividades que nos permiten conocer sus condiciones de salud y contar con un diagnóstico completo de nuestro equipo de trabajo.

Adicionalmente, disponemos de un equipo técnico y profesional compuesto por la ARL y recurso humano especializado para los servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral, donde se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Identificación y evaluación de peligros y riesgos.

Vigilancia de los factores del ambiente y de las prácticas de trabajo.

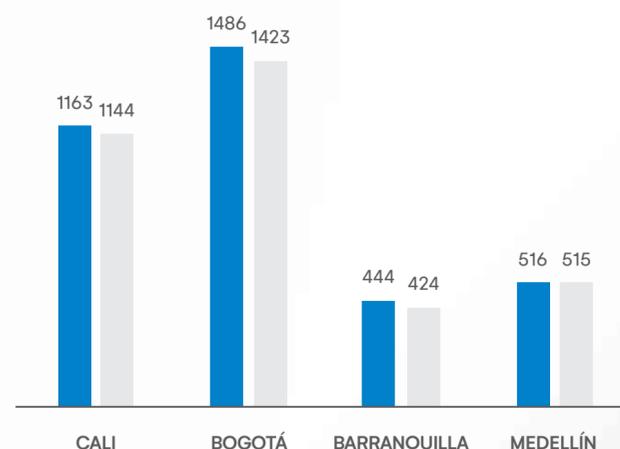
- Asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de ocupación.

Desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo.

- Análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades laborales.
- Identificación de procesos y procedimientos que puedan impactar la salud de los colaboradores.

A 31 de diciembre realizamos 3.506 exámenes periódicos en todo el país logrando el 97.14% de cobertura de la población propuesta para este periodo.

EXÁMENES MÉDICOS REALIZADOS



■ Población real a programar
 ■ Ejecutado

De igual manera diseñamos acciones de difusión y comunicación a través de los diferentes sistemas de vigilancia y programas, y actividades específicas de prevención de riesgos de salud y adaptación a los cambios que contribuyen a la salud de los trabajadores. Para nosotros es muy importante custodiar adecuadamente la información relacionada con la salud de cada colaborador para garantizar su confidencialidad. Esta información es compartida por cada colaborador según su condición de salud, previa socialización y explicación por parte del médico. De igual manera, existen acuerdos de confidencialidad y manejo de custodia clínica con los proveedores que realicen intervenciones o evaluaciones de salud de los colaboradores en el país.



PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-4

Escuchar a nuestros colaboradores y sus preocupaciones con respecto a los temas de seguridad y salud en el trabajo es muy importante para continuar fortaleciendo nuestra gestión. Por eso, disponemos de diferentes mecanismos de participación y comunicación para resolver las situaciones que puedan impactar la seguridad y la salud de las personas:

NOMBRE DEL COMITÉ	PROPÓSITO
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST:	Velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, promover y divulgar las actividades desarrolladas por el Banco.
Comité de Seguridad Vial	Busca sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de los comportamientos seguros en la vía y el cumplimiento de la normatividad de tránsito para la prevención de accidentes.
Comité Operativo de Emergencias (COE)	Coordinar las actividades antes, durante y después de una emergencia o desastre para garantizar el cumplimiento del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias y asegurar los medios necesarios para su implementación.
Comité de Convivencia Laboral	Prevenir el acoso laboral y proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.
Canales de reporte de condiciones y actos inseguros	Ofrecer herramientas a los grupos de interés para la denuncia de situaciones que puedan estar en contra de la seguridad y la salud de las personas en la compañía. Entre ellos se encuentran: COPASST, buzón de SST saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co , inspecciones de seguridad y la misma actualización de la identificación, evaluación y gestión del riesgo.

FORMACIÓN DE LOS COLABORADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-5

Tomando como insumo principal la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, el plan nacional de salud y la caracterización epidemiológica, hemos establecido, de la mano con los profesionales asignados por la ARL, un plan de formación con actividades presenciales y virtuales que nos permiten cubrir el 100% de nuestra población interna. Los principales temas abordados, tanto para colaboradores como para terceros en 2023, dieron como resultado más de 1.014 horas de formación en las siguientes áreas:

- Inducción y reinducción en SG SST a toda la población del Banco.
- Curso de entrenamiento en alturas para áreas específicas.
- Capacitación en Legislación en SST, Investigación y Análisis de Accidentes, identificación de peligros y riesgos (COPASST) cada año.
- Capacitación anual para el comité de convivencia laboral en comunicación asertiva, manejo de conflictos, inteligencia emocional, manejo adecuado del estrés.
- Capacitaciones al personal para la actuación adecuada ante eventos de riesgo público (oficinas prioritarias de cada zona).
- Capacitación a la Brigada de Emergencias sobre funciones y responsabilidades.
- Formación en velocidad segura, prevención de la fatiga, prevención de la distracción, cero tolerancias a la conducción bajo el efecto de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas y protección a actores viales vulnerables.

- Capacitación anual virtual a trabajadores autónomos a nivel nacional sobre pausas activas.
- Capacitación en uso de elementos de protección personal.
- Entrenamiento en manejo seguro de sustancias químicas.

Con el objetivo de evaluar el proceso de formación y encontrar oportunidades de mejora, al terminar cada capacitación realizamos una encuesta de satisfacción o una evaluación de conocimientos.





Actividades	2023		2022		2021	
	Colaboradores Directos	Proveedores y contratistas	Colaboradores Directos	Proveedores y contratistas	Colaboradores Directos	Proveedores y contratistas
Número de actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo llevadas a cabo	735 ⁶⁴	47	37	56	63	159
Total de trabajadores capacitados en seguridad y salud en el trabajo	6.632	428	6.553	484	5.838	531
Total de horas de capacitación desarrolladas	5.446	23	4.035	28 ⁶⁵	2.274	79

FOMENTO DE LA SALUD EN LOS COLABORADORES

GRI 403-6

Encaminados hacia la realización de acciones de cuidado y bienestar para la salud de nuestros colaboradores, realizamos diferentes actividades a lo largo del periodo que apuntan al cumplimiento de este propósito:

JORNADA DE DONACIÓN DE SANGRE:

llevamos a cabo jornadas de donación de sangre en las instalaciones del Banco en alianza con la Cruz Roja Colombiana, quien dispone de todos los recursos necesarios para llevar a cabo dicha actividad.

⁶⁴ Se observa un aumento significativo en el ítem: "Número de actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo llevadas a cabo" para el año 2023 para colaboradores directos, ya que en años pasados se contaba como 1, a las actividades realizadas por temática, este año y de acuerdo con un plan de capacitación más específico, se logró contabilizar cuantos eventos de capacitación se llevaron a cabo en total por cada una de las temáticas.

⁶⁵ Se realiza reexpresión en el ítem "Total de horas de capacitación desarrolladas" para el año 2022 para proveedores y contratistas, ya que en su momento se calculó la cantidad de horas de capacitación de acuerdo con el total de trabajadores y no de acuerdo con el número de actividades de capacitación.

PROGRAMA DE CHEQUEOS EJECUTIVOS: realizamos exámenes de laboratorio y acompañamiento médico especializado (internista, urología y ginecología) a la población identificada como alta dirección, gerencia media y direcciones.

EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES: hacemos exámenes médicos ocupacionales con énfasis osteomuscular y optometría a población identificada.

SEMANA DE LA SALUD: en el mes de agosto realizamos la semana de la salud para todos los funcionarios a nivel nacional, en alianza con diferentes entidades prestadoras de servicios. Allí presentamos diferentes temáticas de hábitos de vida saludable y buen estilo de alimentación, y logramos la participación de más de 1.244 colaboradores.



ACCIDENTALIDAD LABORAL Y AUSENTISMO

DJSI 3,5,3

Continuamos fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que cumplimos con todos los requerimientos de ley, a través de la implementación de actividades preventivas y de evaluación de riesgos, acordes con las nuevas formas de trabajo; en este periodo logramos una disminución de la frecuencia de accidentes y aumento de reportes de incidentes, lo que genera mayor insumo para los planes preventivos asociados al sistema.

ACCIDENTALIDAD			
	2023	2022	2021
Índice de frecuencia de accidentes	0.47	0.68	0.58
Índice de severidad de accidentes	3.49	1.81	1.44

El aumento del índice de severidad nos reta a continuar fortaleciendo las estrategias de prevención teniendo en cuenta que, de acuerdo con la caracterización de accidentalidad, la principal causa de accidentes son las caídas en las sedes administrativas y operativas. Sin embargo, hemos desplegado un plan de acción para fortalecer los estándares de señalización en los momentos de limpieza y retomar del mismo modo la estrategia de orden y aseo en las sedes.

TASA DE AUSENTISMO

	2023	2022	2021
% del total de días laborados	136,16 %	135,35%	139,39%
Cobertura de los datos	100%	100%	100%

Acompañamos a las personas que presentan condiciones de salud que generan más de 30 días de ausentismo para apoyar su reintegro y prevenir posibles dificultades administrativas asociadas a los trámites u oportunidades de las entidades de salud. Adicionalmente este tipo de mediciones nos permiten identificar las principales causas de enfermedad y enfocar las actividades preventivas. Presentamos un aumento de la tasa de ausentismo global con respecto al año anterior, acorde al comportamiento general del país en post pandemia.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 3-3; 2-7

Somos una entidad diversa, equitativa e incluyente, comprometida con las personas y su bienestar para lograr un entorno favorable que facilite y potencie la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral, atributos de la cultura que impulsan el progreso personal y profesional de nuestro equipo humano. De cara a esta premisa, hemos desarrollado diferentes acciones para cumplir este objetivo y materializarlo en la composición de nuestra plantilla, así:

COMPOSICIÓN TOTAL DE LA PLANTA			
	2023	2022	2021
Hombres	41.14%	40,88%	40,46%
Mujeres	58.86%	59,12%	59,54%

Enmarcados en nuestro compromiso de equidad, diversidad e inclusión, hemos establecido criterios integrales y transparentes para los procesos de selección, contratación, promoción y ascensos de nuestros colaboradores, libres de discriminación por razones de género, orientación sexual y pertenencia étnica, entre otros. Estos lineamientos se ajustan únicamente a los perfiles de los cargos en términos de competencias, experiencia, conocimientos y formación.

NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO							
		2023		2022		2021	
TIPO DE CONTRATO		Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres
Indefinido	Completo	2.526	3.610	2.545	3.706	2.496	3.746
	Parcial	4	3	6	5	6	24
Plazo fijo	Completo	200	290	237	278	238	281
	Parcial	2	4	1	5	5	4
Aprendices Sena	N/A	141	204	119	211	148	203
Total		2.873	4.111	2.908	4.205	2.893	4.258
		6.984		7.113		7.151	
Empleados externos		2.438		2.387		2.744	

Resaltamos el trabajo que hemos venido implementando con los aprendices SENA a quienes apoyamos en su proceso formativo y de experiencia laboral, proceso en el que hemos logrado la vinculación del 40% de los jóvenes que hacen parte de este programa.

De nuestros colaboradores, el 3% pertenece a una minoría étnica y el 3% se identifica como población LGBT+.

TIPO DE CONTRATO POR ZONA				
	Tipo de contrato	2023	2022	2021
Bogotá	Fijo	201	221	227
	Indefinido	2.927	2.987	2.990
	Total	3.128	3.208	3.217
Cali	Fijo	208	219	228
	Indefinido	2.068	2.086	2.020
	Total	2.276	2.305	2.248
Medellín	Fijo	55	49	43
	Indefinido	632	662	691
	Total	687	711	734
Barranquilla	Fijo	32	32	30
	Indefinido	516	527	571
	Total	548	559	601

DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

GRI 405-1

Cargos	Género	Edad	2023 (Número)	2022 (Número)	2021 (Número)
COMITÉ DIRECTIVO	Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	2	2	2
		Mayores de 50	10	9	11
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	0	0	0
		Mayores de 50	1	1	2
GERENCIA MEDIA	Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	21	21	22
		Mayores de 50	21	18	19
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	7	9	8
		Mayores de 50	11	10	11
ADMINISTRATIVOS	Hombres	Entre 18 y 30 años	388	454	360
		Entre 31 y 50 años	630	587	565
		Mayores de 50	170	154	148
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	321	397	365
		Entre 31 y 50 años	667	607	596
		Mayores de 50	82	71	69
COMERCIALES	Hombres	Entre 18 y 30 años	50	69	66
		Entre 31 y 50 años	310	316	320
		Mayores de 50	107	90	89
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	75	118	128
		Entre 31 y 50 años	541	550	559
		Mayores de 50	146	119	122
OPERATIVOS	Hombres	Entre 18 y 30 años	733	731	790
		Entre 31 y 50 años	307	339	384
		Mayores de 50	124	118	117
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	1.464	1.599	1.643
		Entre 31 y 50 años	684	619	657
		Mayores de 50	112	105	107

PROPORCIÓN DE MUJERES POR TIPO DE CARGO

DJSI 3.1.2

Promovemos la participación de las mujeres en cargos directivos de nuestra organización y en general en todas las actividades del Banco.



Cargo ⁶⁶	2023	2022	2021
Vicepresidentes	7,69%	8.30%	14.29%
Gerentes	30%	32.80%	31.67%
Directoras, coordinadoras y jefes	47,4%	45.20%	47.37%
Desde gerentes zonales hasta coordinadoras comerciales	51,33%	50.90%	53.51%
Promedio mujeres en cargos directivos	45,7%	46,3%	46,2%
Profesionales y técnicas	60%	60.90%	60.83%
Promedio Total	58.86%	59,12%	59,54%

MUJERES EN CARGOS STEM⁶⁷

DJSI 3.1.2

Las mujeres aportan una perspectiva única y valiosa, impulsando la innovación y la toma de decisiones informadas en el sector financiero, en nuestra compañía continuamos incentivando la participación de las mujeres en carreras relacionadas con temas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas como factor de competitividad y desarrollo para el Banco y el país.

	2023	2022	2021
Proporción de mujeres STEM	30.60%	34.60%	36.85%

⁶⁶ Los datos del 2022 y 2021 se recalculan debido a la adopción del indicador S&P 3.1.2 donde el cálculo se hace con base en las cifras sobre el total de los cargos por categoría, no sobre el total de mujeres en el año, que se hacía anteriormente.

⁶⁷ STEM (Science, Technology, Engineer and Math)

RATIO DE SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

GRI 405-2

Como una buena práctica de retención de talento, revisamos anualmente nuestras operaciones y decisiones para fomentar la diversidad, eliminar los sesgos por razones de género y apoyar la igualdad de oportunidades. Por esta razón, evaluamos periódicamente las brechas salariales existentes como insumo relevante para la construcción de lineamientos de nuestras políticas de remuneración. En este periodo, la brecha salarial entre colaboradores hombres y mujeres disminuyó en 2,8 puntos porcentuales así:

BRECHA SALARIAL	2023	2022	2021
Brecha salarial media entre hombres y mujeres ⁶⁸	25.4%	28,2%	22,7%
Brecha salarial mediana entre hombres y mujeres ⁶⁹	29,4%	31,9%	18,70%

Otras acciones que demuestran nuestro compromiso con la inclusión de población diversa y personas en condición de discapacidad fueron:

- Desarrollamos una iniciativa para las personas en condición de discapacidad visual en alianza con MasterCard para emitir tarjetas débito y

⁶⁸ Brecha salarial media es el porcentaje resultante de dividir la diferencia entre el salario de los hombres y las mujeres dividida entre el salario de los hombres.

⁶⁹ Brecha salarial mediana: se define como la diferencia entre la mediana de los ingresos de los hombres y las mujeres en relación con la mediana de los ingresos de los hombres.

crédito con hendiduras, con el objetivo de que esta población pueda diferenciarlas más fácilmente.

- En el marco de nuestra Política de Derechos Humanos, incluimos un manifiesto de Equidad, Diversidad e Inclusión y realizamos ocho sesiones de la mesa EDI. En este espacio hemos compartido con representantes de algunas áreas de la organización asuntos que aportaron a nuestro conocimiento y al fortalecimiento de una cultura diversa como: eliminación de sesgos inconscientes, mensajes alrededor de la población sexualmente diversa y cómo se manejan estos en el mundo digital, entre otras.
- Realizamos el curso de atención diversa e incluyente para todos nuestros colaboradores en el que abordamos el trato a diferentes poblaciones como personas en condición de discapacidad, adultos mayores, población sexualmente diversa, etnias y razas.
- Hemos generado conversaciones que nos permitieron fortalecer los procesos de selección y comunicación a través de la construcción de información abierta, diversa e incluyente de cara a nuestros grupos de interés.
- Comenzamos el proceso de evaluación de proveedores en temas de diversidad, equidad e inclusión.
- Participamos en las marchas del orgullo LGBT de las ciudades de Bogotá y Cali con más de 50 colaboradores, familiares y amigos, como parte de la promoción de espacios libres de discriminación y fortalecimiento de la cultura alrededor del respeto por la diversidad.
- Desarrollamos la campaña “Mujeres que Inspiran” encaminada a destacar el rol de las mujeres, sus historias de éxito y demostrar

nuestro compromiso frente al espanto por sus derechos.

- Lanzamos la campaña “Conexiones de Orgullo” en la que destacamos mensajes de nuestra población Banco de Occidente alrededor de la frase sentir orgullo es”, incentivando así las conversaciones alrededor de los derechos de la población sexualmente diversa.
- Contamos con expertos que nos ayudaron a compartir, a través de talleres de formación, temas como liderazgo diverso en las organizaciones, diversidad sexual y de género,

y taller de diversidad para procesos de selección, etc.

- Realizamos un diagnóstico de cierre de brechas con Raking Par de Aequales con la cual identificamos oportunidades de mejora que se plantearon en el plan de acción 2024.

Como parte del enfoque de nuestra estrategia, ser una organización incluyente y diversa se ha convertido en un elemento apalancador para ser una marca que atrae nuevo talento y que promueve el desarrollo de la sociedad.

En el 2023, desde la Gerencia de Sostenibilidad iniciamos el diseño e implementación de la debida diligencia en materia de Derechos Humanos, entendida como la manera en que la organización gestiona de forma proactiva los riesgos reales y potenciales de los efectos adversos sobre los DD.HH. en los que se ve involucrada directa o indirectamente, y de esta manera ser más conscientes del aporte que generará a nuestros grupos de interés a través de prevención de situaciones en operaciones, productos y servicios que los puedan afectar.

Para la implementación del proyecto tomamos como referencia el Pilar II de los Principios Rectores, el cual define el ciclo continuo de gestión que se debe implementar en las organizaciones:



A finales del periodo de este reporte logramos realizar la primera sensibilización sobre la debida diligencia de DD.HH. en nuestras operaciones con las principales áreas identificadas que tienen una gran responsabilidad en el respeto y su promoción.

Continuaremos en el 2024 en este desarrollo analizando las políticas internas que aborden temas de DD.HH., revisión de estándares y normatividad aplicable, la matriz de riesgos operativos, nuestro compromiso por la diversidad, equidad e inclusión, perspectivas del sector bancario y financiero, nuestras actuaciones a lo largo de la cadena de valor y nuestras relaciones laborales, como parte de la primera etapa de análisis del contexto interno y externo de la organización.

Adicionalmente, al ser miembros adheridos a Pacto Global de las Naciones Unidas miembros del equipo de Sostenibilidad, recibieron certificación por hacer parte del “Business & Human Rights

Accelerator”, programa dispuesto para apoyar a la comunidad empresarial global en el camino hacia el respeto por los Derechos Humanos, desde el entendimiento de la debida diligencia. En él logramos determinar el estado de la organización en materia de DD.HH., acercarnos a la identificación y evaluación de algunos impactos negativos o potenciales y definir un plan de acción para la mitigación de los mismos.

A nivel corporativo participamos en el proyecto de Proveeduría Diversa⁷⁰ junto a las demás entidades del Grupo Aval, en el cual diligenciamos una encuesta que aborda preguntas relacionadas con criterios ASG⁷¹, entre las cuales se incluye la definición de una declaración, política, proceso o práctica relacionada con los DD.HH. esto con el

3.5.2 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3; 2-23

Aunque a veces el sector financiero parece estar a gran distancia de las vulneraciones en materia de derechos humanos que puedan tener sus operaciones, ese sector desempeña una función importante en la cadena de sucesos que repercuten sobre su respeto y promoción.

Por esta razón, el sector financiero integra criterios de derechos sociales y humanos en sus operaciones. Nuestro interés como Banco de Occidente por implementar esta buena práctica en sostenibilidad, no solo se ve reflejado en nuestra adhesión a Pacto Global y a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, iniciativas de la Organización de Naciones Unidas, la aplicación de los estándares GRI – 2021 para este Informe de Gestión y Sostenibilidad, sino en reconocer los impactos de nuestras operaciones en las personas.

En la actualidad contamos con la Política en Derechos Humanos, (DD.HH.) que aborda los principios de: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, El Pacto Global de las Naciones Unidas, la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial responsable, los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de Colombia, (para nuestras filiales en Panamá y Barbados), las normas y leyes que abarquen los Derechos Humanos en estas jurisdicciones, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

⁷⁰ Información ampliada en el capítulo de Gestión Financiera — Tema: Cadena de abastecimiento

⁷¹ Ambientales, sociales y de gobernanza

objetivo de identificar la madurez de la cadena de abastecimiento en los temas mencionados y así establecer planes de acompañamiento por parte de la organización para fortalecer sus capacidades.

Durante nuestro proceso de implementación del SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales), hemos incluido en el formulario de categorización un ítem asociado a conocer si nuestros clientes cuentan con política o compromiso en Derechos Humanos con el fin de sondear qué tan cubierta se encuentra la cartera frente al respeto y promoción por los DD.HH. y esperamos fortalecer nuestra evaluación y caracterización a corto plazo.

Finalmente, como signatarios de los Principios de Banca Responsable, nos encontramos en la fase de medición de los impactos positivos y negativos de nuestro portafolio de Banca Personas y Banca Empresas como parte del cumplimiento de los seis principios de esta iniciativa internacional, en donde el Principio 1: Alineamiento, claramente señala: *“El alineamiento Estratégico significa orientar la estrategia comercial de un banco para que sea coherente con, y contribuyendo a, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y otras estructuras nacionales, regionales o internacionales relevantes, como los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, donde un banco está mejor posicionado para hacerlo a través de sus negocios (...)”*

El proyecto mencionado que venimos adelantando nos permitirá alinear nuestra estrategia comercial con nuestras prioridades estratégicas en materia de sostenibilidad, en donde es probable que nuestra política de DD.HH. y nuestros actuales compromisos sean actualizados, continuaremos con el análisis de nuestros impactos, implementaremos la debida diligencia y realizaremos seguimiento a los objetivos propuestos para la mitigación, de los posibles riesgos o impactos identificados, de acuerdo con nuestra estrategia de DD.HH. que

responde a la iniciativa de Principios de Banca Responsable.

3.5.3 CREAMOS EXPERIENCIAS DE VALOR



NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

Una de las promesas de valor más importantes de nuestro Banco es la de proporcionar experiencias de valor a nuestros clientes mediante soluciones financieras efectivas y memorables. Con una visión estratégica, ofrecemos productos y servicios financieros que se traducen en beneficios tangibles y que contribuyen al alcance de los objetivos económicos y sociales que nos hemos propuesto, al integrar calidad, integridad e innovación en cada punto de contacto con nuestros clientes, lo que nos permite fortalecer la confianza y su satisfacción.

De esta forma, en el 2023 con la nueva estrategia de agilidad empresarial implementada por el Banco, hemos realizado cambios de estructura en nuestras áreas que nos han permitido mapear a nuestros clientes y desarrollar una ruta de *customer journey* para conocer los momentos de excelencia en su experiencia con nosotros, así como sus dolores y necesidades.

Esta estrategia permite que desde el Sistema de Atención al Consumidor SAC se puedan articular soluciones con otras áreas de la entidad como mercadeo, relacional y de segmentos de clientes, para construir planes de trabajo y desarrollar programas que ayuden a mejorar su experiencia.

Podemos considerar que entre los principales impactos positivos que ha traído esta nueva forma de gestión están:

- La creación de herramientas digitales atractivas y amigables de fácil uso para nuestros clientes.
- Accesibilidad para que puedan interactuar con los diferentes canales.
- Calidad en el servicio y eficacia en nuestras operaciones porque proporcionamos mejores herramientas a nuestros equipos para abordar al cliente.
- Generamos valor a nuestros clientes al diseñar servicios que se ajustan a sus necesidades de acuerdo con el segmento que pertenecen.
- Tenemos una mirada de inclusión social al contar con productos y servicios para personas en situación de discapacidad.

Destacamos que dentro de esta estructura contamos con el equipo de Centro de Competencias, CdC de experiencia del cliente y los capítulos (*chapters*) de UX/UI⁷² que tienen el alcance de realizar una función integral a través de canales digitales y no digitales, definir los principios de

diseño de experiencia del cliente, la gestión de *Customer Journey*, la medición y monitoreo de métricas y visibilizar las oportunidades de mejora de experiencia al cliente.

El propósito de este equipo es el de garantizar y potenciar un modelo de experiencia centrado en el cliente, simple, uniforme y sin fricciones, que impulse las capacidades del grupo Banco de Occidente (Banco de Occidente, Fiduciaria de Occidente, Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados), y cree una cultura auténtica y generadora de valor tanto para nuestros clientes como para las entidades.

CdC y *chapter* tienen una alta sinergia y conexión con las áreas del Banco de manera transversal para identificar oportunidades de mejora en la experiencia del cliente que son incorporadas por los CdC de segmento en sus propuestas de valor y abarcadas por células y áreas a través de sus iniciativas.

Parte fundamental de este conocimiento del cliente es el análisis de las PQRS⁷³ recibidas por el Banco y los casos puntuales en donde el cliente no haya estado conforme con nuestra atención, lo que podría impactar de forma negativa la calidad de nuestro servicio. De allí buscamos soluciones que mejoren su percepción, para lo cual contamos con estudios de deserción y encuestas o consultas permanentes y voluntarias a quienes hayan tenido alguna incidencia en su producto o con el servicio del Banco.

A continuación, presentamos los resultados de las actividades destacadas en el 2023 que nos permitieron desarrollar una experiencia memorable con nuestros clientes.

⁷² Líderes de los capítulos de Experiencia de Usuario (User Experience, por sus siglas en inglés) e Interfase de Usuario (o User Interfase, por sus siglas en inglés).

⁷³ Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, SAC

Como parte de nuestras obligaciones como entidad vigilada por la Superfinanciera para la protección del consumidor⁷⁴, contamos con un área que atiende el Sistema de Atención al Consumidor Financiero desde la que acompañamos a los canales físicos y digitales en el cumplimiento de la normatividad.

Podemos destacar tres hechos importantes de nuestra gestión en el 2023: i) la creación de una mesa de trabajo con diferentes áreas del Banco para la consolidación y el robustecimiento de un programa de Educación Financiera para la entidad; ii) nuestro aporte en la construcción de cultura de diversidad e inclusión del Banco fue el desarrollo de tres cursos normativos relacionados con atención a personas en condición de discapacidad, la descripción del sistema de atención al consumidor financiero y el rol del defensor del consumidor financiero; compartimos mensajes cortos y precisos sobre nuestra cultura en materia de atención tanto dentro de la organización como de cara a clientes y la sociedad. También realizamos el seguimiento al plan de trabajo y las recomendaciones dispuestas por el defensor del consumidor financiero con el objetivo de que la entidad cumpla con lo dispuesto por la ley en esta materia, iii) desarrollamos la matriz de riesgo de conducta⁷⁵ que nos permite aportar al trato justo y cuidar a nuestros consumidores financieros.

De otra parte, participamos en el comité creado por Asobancaria sobre educación financiera que nos permite integrarnos en proyectos para mejorar la atención a grupos vulnerables dentro del Banco, como adultos mayores y personas en situación de

⁷⁴ Cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 del ministerio de Hacienda y Crédito Público
⁷⁵ Hace referencia a que la Superfinanciera busca promover que los consumidores financieros tengan acceso a productos y servicios apropiados (con acceso a información transparente), que las entidades supervisadas cumplan con la promesa de valor ofrecida y en general, que se genere confianza en el sistema financiero colombiano.

Hemos fortalecido el modelo de atención a personas en situación de discapacidad

discapacidad. Para este último grupo poblacional aplicamos el protocolo de atención y acompañamos las acciones del intérprete de lenguaje de señas en el Banco.

Te invitamos a conocer el testimonio y experiencia de servicio de Fredy, uno de nuestros clientes en situación de discapacidad auditiva⁷⁶.

Este enfoque de inclusión en nuestra entidad está plasmado en el Protocolo de atención a personas en situación de discapacidad, que fue creado en el 2016 con el fin de brindar herramientas de apoyo en la prestación de los servicios con alcance a: atención en canales físicos, en el *contact center* y en los medios digitales como página web, contenido digital y redes sociales.

En este 2023 hemos fortalecido el modelo de atención a personas en situación de discapacidad con acciones como asegurar que nuestros puntos de atención estén dotados con placas en braille, que nuestro equipo de atención al cliente conozca el protocolo de atención a personas en situación de discapacidad y exhibir información relativa al defensor del consumidor financiero, como es exigencia de la legislación.

⁷⁶ <https://www.instagram.com/reel/Ct-K7vZAccJ/?igsh=dHVwMjg1dGpjdjdl>

Estas fueron nuestras principales actividades de inclusión que mejoraron la experiencia de nuestros clientes:

TIPO DE DISCAPACIDAD	PROGRAMAS	RESULTADOS 2023
 DISCAPACIDAD AUDITIVA	Contamos con un intérprete de lengua de señas colombiano que apoya la traducción en el 100% de nuestros canales físicos.	52 contactos en el año a 10 clientes y usuarios.
	Implementamos subtítulos en los videos de educación financiera publicados en nuestros distintos portales y canales de comunicación.	30 videos de educación financiera con <i>close caption</i> en la página web del Banco. El 23 de septiembre, día internacional de la lengua de señas, se publicó en redes sociales un video conmemorativo realizado por nuestro intérprete en este lenguaje.
	Taller de lengua de señas básico disponible en la plataforma digital.	4 talleres disponibles
 DISCAPACIDAD VISUAL	En nuestras oficinas disponemos de información sobre horarios de atención en braille y contratos en audio para los clientes como parte la planeación de infraestructura.	100% de oficinas con placas en braille. Cuatro audiocontratos en Intranet.
	Política establecida de ingreso de perros guía en todas las oficinas del Banco. Instrucciones de ingreso a personas ciegas con perro de asistencia, divulgadas a nivel nacional.	100% de las oficinas.

 <p>DISCAPACIDAD FÍSICA</p>	<p>Continuamos adaptando nuestras oficinas con la construcción de rampas donde sea viable la adecuación para el acceso a personas en silla de ruedas.</p>	<p>El 100% de las oficinas conoce el protocolo de atención a personas con discapacidad que manifiesten específicamente esta circunstancia, que en el caso de que la oficina cuente con más de un piso, el asesor debe bajar al primer piso para la atención.</p>
	<p>Tenemos atención preferencial en nuestras oficinas y apoyo personalizado para los clientes por parte de nuestros asesores.</p>	<p>La atención preferencial es una política de servicio a nivel nacional.</p>

diferentes dimensiones (arquitectura, gobierno de información, talento humano, etc.).

Implementamos modelos de priorización de campañas comerciales con el objetivo de personalizar y focalizar los diferentes mensajes y contribuir a que nuestros clientes recibieran ofertas relevantes y adaptadas a sus necesidades e intereses, mediante el aprovechamiento de los datos y, de esta forma, mejorar su experiencia con nosotros.

Un tema de gran importancia fue la definición de segmentación táctica para los clientes de empresarial y pyme, lo que permitió: i) focalizar las campañas diseñadas por el CdC Segmento Empresarial y Pyme al personalizar comunicaciones a los clientes; ii) identificar los clústeres y grupos no atractivos para evitar ofrecerles productos con posible detrimento de la cartera.

Para pymes desarrollamos el reconocimiento del perfil transaccional para establecer beneficios en diferentes productos o portafolios, en función del nivel y tipo de transacciones de este tipo de clientes.

Entendimiento de Open Banking a nivel conceptual y práctico para definir potenciales aplicaciones para el Banco, siempre alineado con la normatividad colombiana. Open Banking, como modelo de negocio, habilitará las propuestas de valor para los segmentos de Personas y Empresas con beneficios para nuestros clientes.

Buscamos generar un sentido de pertenencia en nuestros clientes para lo que desarrollamos “Rewind del cliente” mediante comunicaciones personalizadas que reflejan su relación con el Banco al hacer un recuento de los productos vigentes y los principales hitos en que los acompañamos.

Finalmente señalamos el desarrollo de la segmentación para clientes de banca de Personas, para la definición e identificación de clientes core, en los que el Banco quiere ser líder y competitivo.

Para el 2024 iniciaremos el proceso de experimentación y priorización de iniciativas por medio de la Inteligencia Artificial Generativa para generar valor a nuestros clientes y beneficios para el Banco, mediante la aceleración y la optimización de código en *python* en las iniciativas y casos de uso de analítica avanzada y Machine Learning, además de modelos de lenguaje natural entrenados a la medida para el apoyo en diferentes áreas del Banco.

En cuanto a herramientas internas, trabajaremos en la implementación de tableros de control estratégicos que faciliten el seguimiento de los objetivos de la presidencia y apalanquen la toma de decisiones a partir de datos.

Finalmente, nos proponemos la puesta en marcha y la estabilización de la nueva segmentación de clientes para la Banca de Personas.

ANALÍTICA DE DATOS PARA MEJORES DECISIONES

Contamos con el área de Analítica Especializada, dedicada a transformar los datos en información de valor para mejorar la experiencia de nuestros clientes mediante herramientas que permiten develar patrones, generar indicadores, encontrar tendencias, levantar pronósticos y por supuesto, emitir conclusiones bien informadas para nuestros equipos de trabajo.

Trabajamos el modelo WinBack que nos permite identificar clientes inactivos durante un periodo y que pueden ser parte de nuevo de nuestro Banco mediante la reactivación de sus productos. Esta herramienta, utilizada por nuestro equipo comercial para recuperar cartera y depósitos, obtuvo beneficios en 2023 por nuevos desembolsos y depósitos y cumplimiento del 100% de la meta establecida de clientes a reactivar.

El análisis de la data es implementado para la reducción y predicción de fugas; en el caso de banca personal, nos permite definir una estrategia de re-

tención en conjunto con el área comercial y apoya las campañas de fidelización y conocimiento del cliente. Asimismo, a partir de la identificación de los hábitos de consumo y los tipos de productos que se tienen con el banco, podemos conocer si el cliente tiene un comportamiento sostenible y de esta forma focalizar campañas de acuerdo con sus intereses.

Para clientes pymes y empresariales podemos identificar nuevas posibilidades de cupos en sus créditos; y mediante modelos de siguiente mejor acción (“NBA”) para empresas se apoyó el crecimiento de la cartera con un crecimiento en el volumen de depósitos.

Realizamos el despliegue de la estrategia de datos del Banco a la totalidad del Comité Directivo y la gerencia media del Banco para divulgar el propósito superior, los frentes de acción, objetivos y equipos de trabajo. Igualmente, en el año 2023 reconocimos las brechas organizaciones en las



HECHAS PARA SENTIR

Somos el primer banco en Colombia que implementó la Tarjeta *Touch*, con la cual, a través del sistema de hendiduras en la tarjeta, los clientes con algún tipo de discapacidad visual podrán identificar y seleccionar en sus billeteras la tarjeta adecuada de acuerdo con el medio de pago que quieran usar para pagar sus compras. Una persona con problemas visuales enfrenta diferentes dificultades para realizar operaciones tanto en cajeros automáticos, páginas de Internet de los bancos e incluso en las aplicaciones móviles, razón por la cual en alianza con Mastercard e Idemia buscamos una solución incluyente en los sistemas de pagos que genere independencia, sea sencilla, sostenible y accesible.

La tarjeta está hecha de PVC reciclado al 88,5%, contribuyendo así con nuestro compromiso ambiental y a la inclusión e igualdad. En el 2023 hemos entregado más de 3 mil tarjetas de crédito *Touch Card* y tenemos abastecidas 175 oficinas a nivel nacional con tarjetas débito con este sistema. La tarjeta aplica para todos clientes de la Banca de Personas.

Nuestro desafío es que el 100% débito y crédito se emita con el sistema *Touch Card*, lo que mejoraría la experiencia de nuestros clientes al momento de utilizar estos productos. Estamos en la implementación del sistema para las tarjetas de crédito empresarial.



Video



https://youtu.be/uhxibjTLEdc?utm_source=digital&utm_medium=videoYT%2Bteads&utm_campaign=TouchCard2024&utm_id=TouchCard&utm_content=Banco_de_Occidente

OFICINAS AMIGABLES PARA MASCOTAS (“PET FRIENDLY”)

Las Oficinas *Pet Friendly* nacen de la necesidad que tienen nuestros clientes de realizar diligencias financieras personales con sus mascotas de compañía, por ello pensamos en que nuestro diferencial debe ser una atención integral al permitir el ingreso y ofrecer un espacio cómodo para la mascota durante la estadía del cliente.

Las seis oficinas ubicadas en Bogotá y Cali que iniciaron como piloto en el 2022 se consolidaron en el 2023. Están dotadas de elementos informativos y de limpieza (hablador de normas, pañitos húmedos, eliminador de olores, bolsas desechables y vinilo identificador).

Para el 2024 tenemos aprobada la utilización de esta práctica en 29 oficinas a nivel nacional y la ubicación de un vinilo identificador en 175. Para la entidad es importante brindar espacios amables para el cliente y sus mascotas porque hemos evidenciado que las personas se sienten más tranquilas y cómodas con sus mascotas y el estar con ellas, reduce sus índices de estrés y ansiedad lo que aporta a nuestro índice positivo de experiencia al cliente.

Además, buscamos mejorar la recordación de marca y apalancar el crecimiento del Portafolio de Tarjeta de Crédito Mascotas para el segmento de personas naturales.





CORRESPONSALES BANCARIOS

El canal de Corresponsalía bancaria busca llegar a aquellas regiones donde la presencia del Banco es limitada y se posiciona como una solución para realizar pagos de servicios públicos y privados, consignaciones hacia cuentas del Grupo Aval y retiros de efectivo con o sin tarjeta de las cinco entidades (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco Av Villas y Dale⁷⁷!), entre otras transacciones financieras por la capilaridad bancaria⁷⁸ y los horarios flexibles que manejan nuestros aliados.

Nuestros corresponsales nos han permitido participar en licitaciones para el pago de subsidios a través de Dale!, mediante el cual los beneficiarios bancarizados cuentan con la posibilidad de retirar su dinero en la red de corresponsalía bancaria. Aquellos que por algún motivo no se logran bancarizar pueden recibir un giro y reclamarlo en cualquiera de nuestros puntos de atención.

Hemos mantenido la dinámica de expansión de la red al incluir nuevas redes de corresponsalía que ya cuentan con un posicionamiento fuerte en el mercado y una recordación de marca en nuestros clientes y usuarios, como también que tengan cobertura en todos los rincones del país para garantizar el servicio en localidades lejanas donde la presencia de sucursales bancarias es muy poca o limitada. Actualmente estamos presentes en todo el territorio colombiano con más de 53.000 puntos, siendo el Banco líder en el país por la cantidad de corresponsales, al aumentar en el 2023 nuestra cobertura en un 44% frente al 2022. Esperamos llegar a 58.000 puntos en el 2024.

⁷⁷ SEDPE de Grupo Aval que ofrece depósitos electrónicos a través de billetera digital
⁷⁸ La capilaridad bancaria hace referencia a la capacidad de los bancos de llegar a zonas remotas y brindar servicios financieros a la población mediante ofertas inteligentes las cuales amplían sus oportunidades y garantiza una mayor inclusión financiera.

Corresponsales bancarios	2023	2022	variación % 2023-2022
Número de puntos	53.147	37.000	44

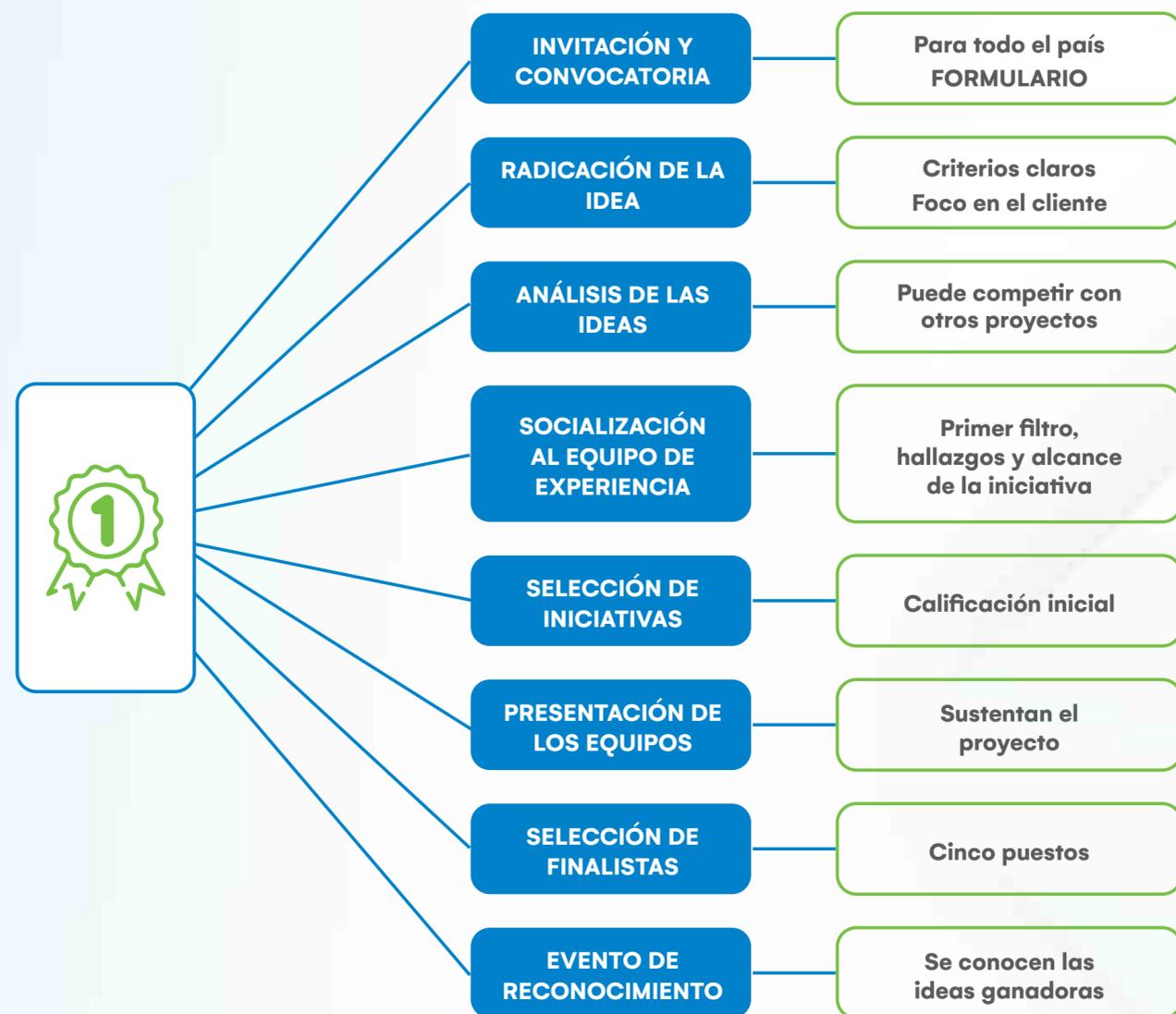
Asimismo, destacamos que logramos la habilitación de retiros de efectivo de Dale! en los corresponsales Efecty, Punto red y Punto de Pago, para poner a disposición de los usuarios de la billetera un canal robusto y de fácil acceso para realizar sus transacciones.

Por otro lado, durante el último semestre del 2023 trabajamos en la implementación e instalación de nuevos servicios en nuestro corresponsal SuperGIROS, con lo que esperamos aumentar las transacciones en un 10% en el 2024 una vez se masifiquen los servicios. Con estas iniciativas estamos aportando a la inclusión financiera, la sostenibilidad, al desarrollo y la transformación del país.

IDEAS QUE MEJORAN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Desde hace 38 años se genera un espacio de reconocimiento para nuestros colaboradores en diferentes categorías con el fin de resaltar las ideas creativas que impulsen nuestro desarrollo y mejoren la experiencia de nuestros clientes.

Así nacen las ideas innovadoras en Banco de Occidente:



En este espacio reconocemos las ideas que se materializan y generan valor, también se premian aquellos actos individuales que impactan la experiencia de nuestros clientes.

Destacamos que hemos abierto una nueva categoría de Embajadores CX (Experiencia de Cliente) pensada para aquellos colaboradores que dieron una milla extra para movilizar y generar cultura centrada en el cliente, así como escuchar a los clientes y aportar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Las categorías⁷⁹ premiadas anualmente son: Colaboradores wow, Mejores Gerentes de Relación; Mejores ENSI (Estudio Nivel de Satisfacción Interna), Oficinas wow y Mejores proyectos.

2023		2022	
Número de ideas presentadas	Número de ideas premiadas	Número de ideas presentadas	Número de ideas premiadas
35	 10 finalistas y 4 ganadores que se escogerán en el 2024	77	10 ideas finalistas 4 equipos ganadores

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

GRI 3.3, 418-1; DJSI 3.7.1

La base más importante para innovar y fortalecer la confianza y la satisfacción de nuestros clientes es escucharlos y conocer su opinión sobre nuestra gestión, para lo cual contamos con herramientas con las que logramos conocer su experiencia como

cliente de Banco de Occidente, en cada segmento que ofrecemos.

Una de ellas es la encuesta de satisfacción a clientes de Banca Personas y Banca Empresas mediante llamadas telefónicas de nuestro *contact center*. A continuación, los resultados:

⁷⁹ Para mayor información consulte Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022, página 321

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

BANCA PERSONAS	2023	2022	2021	META
Clientes que contestaron la encuesta de satisfacción	266.932	316.182	239.670	N/A
% de representación de las llamadas atendidas	20%	26%	19%	N/A
Porcentaje de satisfacción	83%	86,57%	88,66%	86%

BANCA EMPRESAS	2023	2022	2021	META
Clientes que contestaron la encuesta de satisfacción	48.410	48.020	42.092	N/A
% de representación de las llamadas atendidas	36%	33%	29%	N/A
Porcentaje de satisfacción	93%	93,33%	93,66%	90%

NET PROMOTER SCORE, NPS

Para medir la experiencia de nuestros clientes en general, aplicamos la metodología NPS que fue culminada en noviembre de 2023. Se realizaron encuestas a clientes de todos los segmentos con una muestra representativa. Estos son los resultados:

NPS	2023	2022	2021	META	COMENTARIOS
NPS General	67%	68%	68%	68%	Con los retos del 2023, estuvimos cerca de la meta. Se realizaron acciones con las áreas para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
NPS Empresas	72%	73%	72%	73%	
NPS Personas	46%	50%	49%	51%	

Referente a los canales y productos, los clientes son cada vez más exigentes porque esperan, con los cambios globales, una mayor digitalización de los procesos de las entidades. En este sentido tenemos una gran oportunidad de mejora para robustecer nuestros canales, actualizarnos de manera continua y generar confianza en este tipo de operaciones.



3.5.4 CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO DE LAS REGIONES

INVERSIÓN SOCIAL

NUESTROS IMPACTOS EN LA GESTIÓN

GRI 3.3

Enmarcados en nuestra Política de Inversión Social, y teniendo claro nuestro objetivo para el 2023, contribuimos al progreso de nuestro país y al desarrollo de la sociedad a través del fortalecimiento de alianzas estratégicas con las entidades que hemos trabajado durante los últimos años, las cuales nos permiten aportar en la generación de nuevas competencias, gestionar impactos significativos y oportunidades para las comunidades.

Nuestra participación voluntaria garantiza la destinación de recursos a iniciativas bajo altos estándares de transparencia, buscando siempre el beneficio de los territorios. Para cumplir este objetivo, partimos de la identificación de las necesidades y los problemas que podemos resolver de la población beneficiada, teniendo en cuenta los siguientes ejes de acción:



Cultura

Apoyamos el desarrollo y protección de la expresión cultural de nuestro país priorizando la región pacífica y las ciudades en donde tenemos nuestras sedes principales (Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla).



Educación financiera para jóvenes y adultos mayores

Aportamos al mejoramiento de la calidad y acceso a la educación financiera para jóvenes y adultos mayores, buscando otorgar herramientas de decisión financiera que les permitan generar un mayor progreso en la sociedad.



Ambiente

Creamos programas que buscan la protección y preservación de los recursos naturales, la flora y la fauna de nuestro país, y programas enfocados en la adaptación y mitigación del cambio climático y la disminución de la contaminación ambiental.

Todos los proyectos desarrollados en el marco de la gestión están alineados con nuestra estrategia y sus resultados son evaluados y monitoreados para garantizar su cumplimiento, impacto positivo y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



APOYO A INICIATIVAS SOCIALES



DONACIONES

Contribuimos a diferentes iniciativas de desarrollo social a través de fundaciones y organizaciones ubicadas en Cali y Bogotá, en las que buscamos robustecer la inversión en educación, desarrollo comunitario, investigación, generación de nuevas oportunidades de aprendizaje y empleabilidad de poblaciones vulnerables, seguridad alimentaria y fortalecimiento de habilidades y proyectos de vida. Durante este periodo, esta gestión tuvo una inversión de **\$3.453.667.730** en las siguientes actividades:

SOLICITANTE	PROPÓSITO	IMPACTOS
 <p>FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PACIFICO</p>	<p>La donación se utilizó para el funcionamiento y desarrollo del objeto social de la Fundación.</p>	<p>Aportamos en conjunto con más de 500 empresas aliadas al modelo de articulación Público- Privado y Comunitario, logrando alrededor de 3.000 empleos y desarrollando iniciativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cali para mí: más de 25.000 caleños conversando alrededor de las propuestas de nuevos candidatos. • Ciclo de debates para las elecciones regionales 2023. • Inclusión de la agenda regional en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. • Reactivación de obras de infraestructura escolar en Cali, Tuluá, Buga y Buenaventura, con más de 12.000 estudiantes beneficiados. • Avances en construcción de las PTAR en el Valle del Cauca. • Supervisión del Plan Jarillón de Cali con un reforzamiento de 24.8km. • Avances en grandes proyectos de infraestructura del Valle del Cauca.
	<p>Apoyar la iniciativa Compromiso Valle en desarrollo de los ejes estratégicos para el impacto social en el Valle del Cauca.</p>	<p>Contribuimos a 43 proyectos con los que fueron beneficiadas más de 21.000 personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad alimentaria: 342.000 raciones de comida entregada en comedores comunitarios en Cali, Yumbo y Candelaria y 11 huertas urbanas con alrededor de 2.706 kg de producción al año. • Empleabilidad: más de 1.300 personas formadas en desarrollo personal y habilidades profesionales, y alrededor de 76 nuevas empresas creadas. • Emprendimiento: 1.104 emprendimientos en formación, más de 3.700 formados y \$78.000.000 en ventas totales en ferias de emprendimiento. • Transformación de proyectos de vida: 4.457 participantes de los cuales 1.522 hicieron parte del programa “Cambia tu arma por un balón” • Liderazgo: más de 180 participantes de las estrategias de emprendimiento social a otro nivel, encuentros para la transformación social de la región, red de líderes de Buenaventura

Fuente: Banco de Occidente

SOLICITANTE

PROPÓSITO

IMPACTOS



Ampliar el área de investigación y data con el propósito de fortalecer el recurso humano y los asuntos objeto de monitoreo a la contratación pública de la Alcaldía de Cali, el almacenamiento seguro de datos y capacidades de difusión de información del laboratorio ciudadano Mi Cali Contrata Bien.

Contribuimos a analizar los patrones de contratación de diferentes organizaciones de la ciudad, por medio de la elaboración de 2 informes y apoyo metodológico para el estudio de casos. Asimismo, capacitamos a más de 780 personas en 25 talleres alusivos al tema.

Fortalecer liderazgos regionales a través de la gestión de herramientas para la incidencia en lo público, para lo cual se desarrollaron las siguientes acciones:

- Promover una participación informada para la incidencia en lo público a lo largo de diferentes momentos del ciclo de la gestión pública a partir del seguimiento y monitoreo al plan de desarrollo local y su socialización con grupos de interés.
- Fortalecer la alianza Datos que Hacen Ciudad que facilita el acceso a información de la gestión de la ciudad y los ejercicios de monitoreo realizados por aliados.
- Realizar talleres y espacios con grupos de interés (líderes empresariales, líderes comunitarios y sociales, egresados de programas liderados por la UAV) de divulgación de las herramientas para la incidencia en lo público.

Aportamos a iniciativas de desarrollo regional en materia de gobernanza estratégica que permiten fortalecer el liderazgo, tales como:

- Construcción del programa Escuela Política con el que 177 egresados hoy cuentan con mayores herramientas para ejercer su rol de liderazgo. 57 de ellos se candidatizaron en elecciones locales del mes de octubre del 2023.
- Capacitación en pedagogía electoral a más de 3.400 personas.
- Fortalecimiento de la herramienta “Datos que hacen ciudad” presentada a 530 personas del sector público.



Acompañar a comunidades de los municipios de Santander de Quilichao, Buenos Aires, Caloto, Corinto en el departamento del Cauca y en Palmira en el Valle del Cauca, en la estructuración de propuestas para presentar perfiles asociativos a la Agencia de Desarrollo Rural –ADR en el marco de su nueva estrategia para apoyar el campo y las zonas rurales de nuestro país de manera integral; para el segundo semestre de 2023, implementar la convocatoria de Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural-PIDAR.

Presentamos la convocatoria “Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural-PIDAR” beneficiando a 60 productores indígenas que lideran 20 comités de trabajo en el

Territorio y 5.240 habitantes del resguardo, logrando \$4.768.200.000 COP para el “Fortalecimiento a los sistemas de producción de los pequeños productores del sector ganadero doble propósito para su participación en las cadenas de valor y autonomía económica en el resguardo indígena de Huellas- Caloto.

SOLICITANTE	PROPÓSITO	IMPACTOS
	<p>Brindar atención y acompañamiento a las niñas y niños pertenecientes al programa Dejando Huellas, el cual está fundamentado en la educación complementaria por medio de estrategias pedagógicas innovadoras que favorecen el desarrollo de las habilidades y competencias socioafectivas, cognitivas, físicas, motrices y del cuidado.</p>	<p>Hemos contribuido a mejorar la calidad de vida de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y familias beneficiarias de la fundación. En 2023 gracias al apoyo al programa Dejando Huellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 169 niños y niñas recibieron educación complementaria • 860 estudiantes de 17 instituciones educativas en Cali, realizaron parte de sus horas de labor social con la campaña “Día de la Galletica” • Más de 4.000 familias fueron impactadas de forma indirecta por la campaña “Día de la Galletica”
	<p>Implementar programas de fortalecimiento de habilidades y proyectos de vida, así como la manutención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la Asociación.</p>	<p>Logramos contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de 95 niños y niñas, los cuales viven en 6 casas ubicadas en el municipio de La Calera, por medio de la dotación de herramientas educativas, arreglos locativos, elementos de aseo y demás implementos para el funcionamiento de los hogares.</p> <p>Adicionalmente apoyamos la educación de 16 jóvenes entre 20 y 26 años que gracias a los beneficios de los programas de la fundación hoy pueden desarrollar sus carreras universitarias.</p>
	<p>Realizar la sexta Bienal Internacional de Danza de Cali</p>	<p>Con nuestro aporte hicimos realidad una de las citas más importantes en Colombia en cuanto a danza se habla. Alrededor de 500 artistas de 11 compañías internacionales y 27 nacionales pudieron compartir su arte frente más de 20.000 personas quienes hicieron de Cali un gran atractivo turístico y cultural durante el mes de noviembre del 2023.</p>

Fuente: Banco de Occidente



SOLICITANTE

PROPÓSITO

IMPACTOS



CENTRO DE TRATAMIENTO E INVESTIGACIÓN SOBRE CÁNCER

Como parte del Grupo Aval, anualmente contribuimos a la investigación y tratamiento del cáncer en Colombia.

Hemos contribuido a la atención de más de 9.000 pacientes en diferentes Unidades Funcionales Clínicas y Unidades Funcionales Asistenciales, aportando al mejoramiento de sus condiciones de salud.

Adicionalmente se avanzó en materia de inicio de estudios clínicos fase 3 en desarrollo de la Certificación de Buenas Prácticas Clínicas BPC otorgada por el INVIMA.

Como aporte de nuestra organización a iniciativas sociales destacamos el acompañamiento a la Fundación IPO, un grupo de voluntarios residentes del Oeste de Cali que trabajan activamente en la generación de nuevas oportunidades para vecinos de las laderas, veredas y corregimientos del sector.

Junto a ellos trabajamos en tres iniciativas con las que logramos impactar a más de 80 personas:

1 **Charla de la felicidad: evento en el que participaron 78 personas y en el que se logró recaudar \$2.450.000, los cuales se invirtieron en logística e insumos de las actividades de mentoría y capacitación del Programa de Fortalecimiento Emprendedor, y aseguró la participación de 10 emprendedores en una feria de emprendimiento en el barrio Pance.**

2 **Mentorías: logramos la participación de 15 emprendimientos quienes lograron fortalecer sus capacidades en la creación de estrategias de marketing digital e innovación de producto. Este taller permitió explicar la importancia en la generación de contenido y manejo de redes sociales para sus negocios.**



3 **Feria de emprendedores: abrimos las puertas de nuestro banco a 12 emprendimientos, quienes constituyeron un total en ventas de \$5.853.000.**

DONACIONES DE NUESTROS COLABORADORES

En línea con nuestro propósito de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país, incentivamos la participación de nuestros colaboradores en actividades con comunidades vulnerables, especialmente con los niños, niñas y familias en Navidad.

De esta manera, en alianza con diferentes fundaciones, cada año gestionamos actividades para que nuestros colaboradores puedan entregar juguetes y regalos a niños de 0 a 12 años pertenecientes a comunidades de bajos recursos con el objetivo de multiplicar las sonrisas en esas fechas especiales. En el 2023 logramos recaudar 754 regalos que fueron distribuidos en 5 de esas fundaciones.

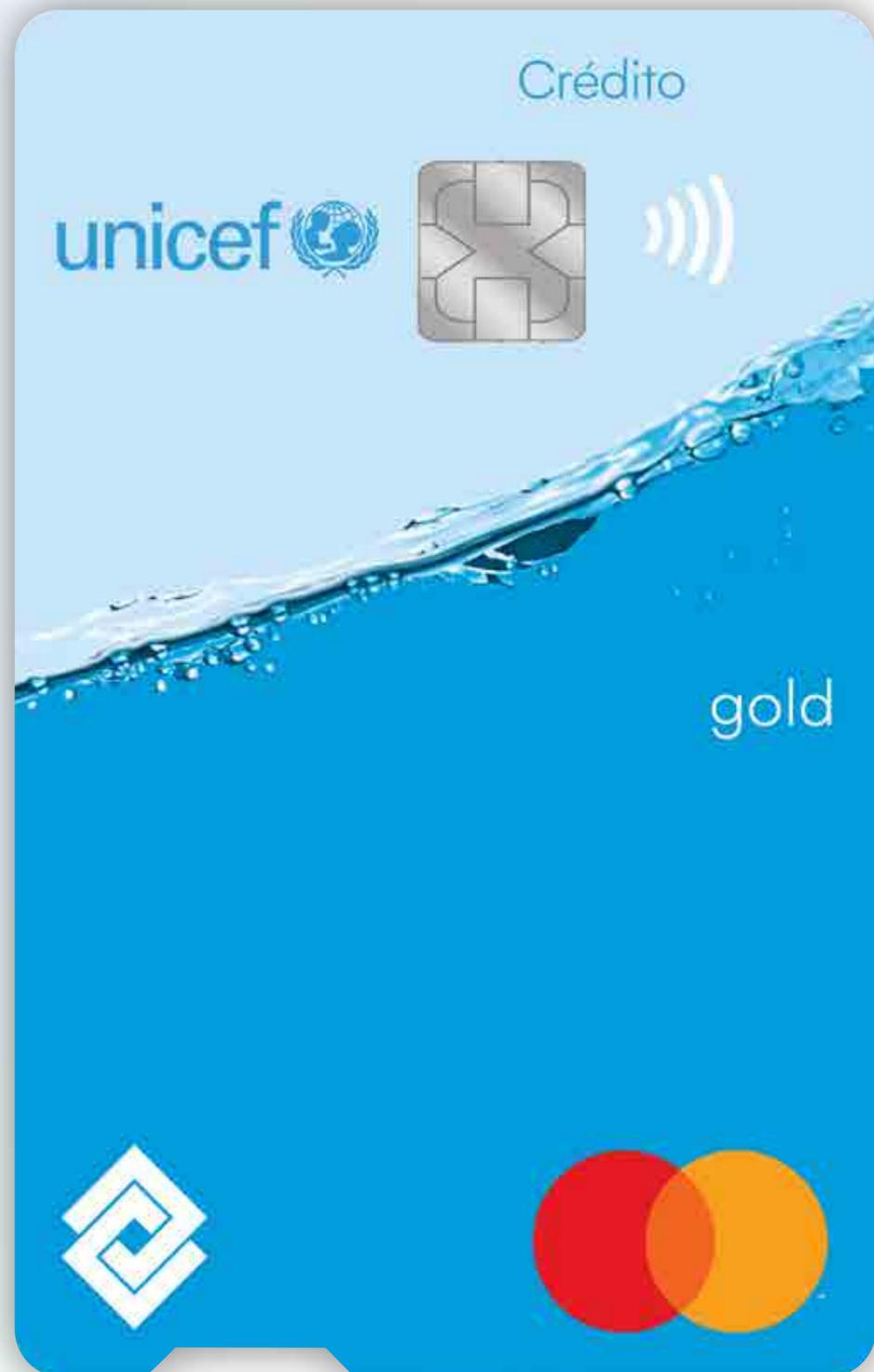
Además, con la participación particular de nuestros empleados, nos unimos a la fundación Solidaridad en Marcha que, con su iniciativa de las Cajas del Amor y a través de las donaciones económicas, logró beneficiar a cerca de 3.300 familias.

APORTAMOS A LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL DE LA GUAJIRA

Como aporte al desarrollo social y económico de las comunidades vulnerables de nuestro país, continuamos fortaleciendo la alianza con UNICEF y el programa Wash, con el cual emprendimos hace tres años un proyecto de donaciones que nos permiten llegar a las comunidades de La Guajira para transformar el entorno, y apoyar acciones de saneamiento y agua potable en más de 26 comunidades de Manuare y Uribia. Este programa no solamente ha servido para la gestión de infraestructura con 6 nuevos sistemas de abastecimiento de agua potable en 2023, los cuales se suman a los 6 construidos en el 2022 (9.103 personas beneficiadas), sino también para compartir conocimientos frente a buenas prácticas de salubridad a más de 1.079 familias, por medio de talleres y la entrega de filtros de agua y kits de higiene.

Adicionalmente hemos contribuido a continuar con la implementación del programa de Saneamiento e Higiene Total Sostenible (SAHTOSO) con el que 948 personas más (de las cuales 750 son niños) tienen su propia letrina autoconstruida en casa.





Con 26.122 Tarjetas de Crédito Credencial UNICEF puestas en el mercado hasta el 2023, logramos la donación de \$558 millones a nombre de nuestros clientes.

Cuando un nuevo cliente adquiere su Tarjeta de Crédito UNICEF el banco le otorga un bono de bienvenida por valor de \$40.000 que al igual que el 0,5% del total de las compras realizadas por el cliente durante el mes, es donado al programa Wash.

2023

OFERTA DE VALOR TC	CANTIDAD DE CLIENTES / NRO. DE DONACIONES	MONTO TOTAL DONACIONES (COP)
Bono de bienvenida	7.408 clientes	\$ 296.320.000
Donación facturación (0,5% de las compras)	80.289 donaciones	\$ 261.394.697
	TOTAL	\$ 557.714.697

Fuente: Banco de Occidente

Adicionalmente, en este periodo recibimos 4.801 registros de tarjeta marca compartida UNICEF, de clientes Banco de Occidente que decidieron voluntariamente donar a la iniciativa de “Super Donantes” y nos permitió ampliar el impacto del proyecto.

2023

	CANTIDAD DE CLIENTES	MONTO TOTAL DONACIONES (COP)
Donación de clientes con Tarjeta de Crédito	4801	\$ 2.820.311.507

Fuente: Banco de Occidente

VOLUNTARIADO

Promovemos iniciativas sociales y ambientales que permitan a nuestros colaboradores involucrarse en la comunidad de la que hacemos parte y buscamos desarrollar sus habilidades de liderazgo, comunicación y trabajo en red para incentivar el cuidado y conservación del entorno natural a través de la siembra de árboles para favorecer la regeneración de bosques en zonas protegidas en algunos Parques Nacionales Naturales de Colombia.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL 2023

Actividad	Descripción	Cantidad de árboles sembrados	Número de colaboradores participantes	Duración de la actividad en horas	Horas totales donadas
Parque Nacional Natural Farallones de Cali – voluntariados realizados el 29 de julio y 12 de agosto.	Siembra de árboles (2 jornadas)	402	134	8	1.072
Reserva Natural 02 Reserve (Medellín) – voluntariado realizado el 7 de octubre	Siembra de árboles (1 jornada)	126	42	8	336
Parque Nacional Natural Chingaza (Bogotá) – voluntariados realizados el 3 de junio, 12 de agosto y 30 de septiembre.	Siembra de árboles (3 jornadas)	711	237	8	1.896
Vía Parque Isla de Salamanca (Barranquilla) – voluntariados realizados el 12 de agosto y 7 de octubre.	Siembra de árboles (2 jornadas)	210	70	8	560
TOTAL		1.449	483	32	3.864

Fuente: Banco de Occidente





En 2023 logramos la siembra de 1.449 árboles, 330 más que el año anterior.

Ratificamos nuestro compromiso con la transformación del país a través de la ejecución de pilotos de voluntariados sociales, los cuales marcan la ruta de inicio de nuevas iniciativas para promover la interacción de nuestros colaboradores con distintas poblaciones vulnerables.

OTROS VOLUNTARIADOS 2023

Actividad	Descripción	Número de empleados participantes	Duración de la actividad en horas	Horas totales donadas
Voluntariado de Navidad (Hogar el Paraíso)	Visita al hogar geriátrico	18	2	36
Voluntariado de Navidad (Institución Tobías Emanuel)	Visita a la Institución de personas en condición de discapacidad	24	2	48
TOTAL		42	4	84

Fuente: Banco de Occidente

PATROCINIOS

Con el ánimo de seguir fortaleciendo la reputación y el posicionamiento de nuestra compañía como una entidad sostenible que se interesa por el bienestar y desarrollo de las personas, realizamos patrocinios que nos permitieron seguir mejorando las relaciones de confianza con nuestros clientes y aliados. Esta gestión tuvo una inversión de \$208.433.650

ENTIDAD PATROCINADA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	ENTIDAD PATROCINADA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO
	Participamos en actividades que incentivan la educación y la recreación con componente social. En esta oportunidad realizamos un bingo pro-vivienda con el que se le asignó una vivienda a uno de los profesores del colegio y se realizaron actividades recreativas de un colegio de escasos recursos.	Más de 2.300 asistentes al Bolivar Day Con el dinero recaudado, se realiza una integración con más de 250 niños del Liceo de la Amistad - terrón colorado Escuela Pública Pance, en la que participan: 11 voluntarios Asopadres, 11 voluntarios colegio Bolivar, 24 estudiantes Colegio Bolivar. Los fondos recaudados a través del Bingo Pro- vivienda se destinan al servicio social para el acceso a la vivienda.		Participamos en eventos como el CAMP el cual impulsa la co-creación y el desarrollo tecnológico a nivel nacional.	Impactamos a más de 740 personas en el evento.
				Incentivamos el desarrollo de las personas de forma integral, siendo el deporte, la salud y los buenos hábitos de vida un aspecto fundamental para el mejoramiento de su calidad de vida adicional aportamos al cuidado del Río que se alinea con nuestro programa Planeta Azul.	Más de 1.500 participantes

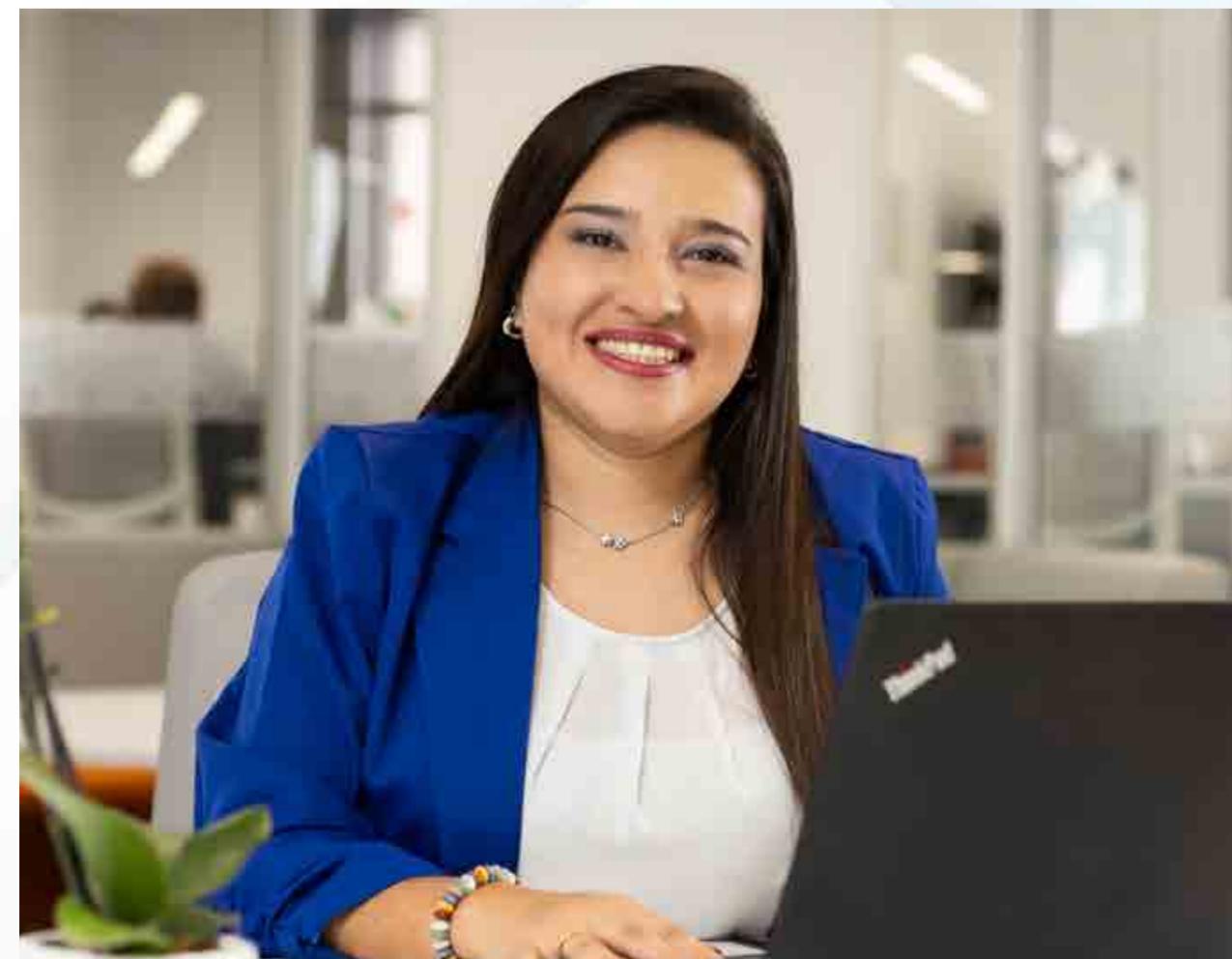
Fuente: Banco de Occidente

ENTIDAD PATROCINADA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	ENTIDAD PATROCINADA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO
	<p>Promovemos hábitos saludables en la sociedad, por medio de un espacio que invita a la inclusión, al desarrollo de adultos, jóvenes y niños desde su diversidad.</p>	<p>Más de 5.000 personas beneficiadas. La carrera se realiza de manera gratuita para las personas con discapacidad y sus cuidadores, los recursos otorgados por las diferentes organizaciones, se utilizan para financiar los diferentes costos del evento.</p>		<p>La 1/2 maratón tiene el objetivo de incentivar hábitos saludables para la prevención de enfermedades cardiovasculares.</p>	<p>Más de 54.000 participantes. Los recursos obtenidos en esta actividad se destinan a la Fundación Cardiovascular.</p>
	<p>Incentivamos escenarios para la educación y recreación del público afluente de la ciudad.</p>	<p>Impactamos a más de 2.000 personas.</p>		<p>Apoyamos la participación de mujeres en juntas directivas a través del desarrollo de sus habilidades en liderazgo y conocimientos en gobierno corporativo.</p>	<p>Las mujeres que participan del programa, no solo se ven beneficiadas por la formación que reciben, sino también sus hojas de vida son visibilizadas en el sector empresarial a través del Banco de hojas de vida "Juntas Diversas" creado para tal propósito, con el que hemos participado en más de 200 procesos, visibilizado más de 2,800 perfiles y alcanzado 30 posiciones en juntas directivas.</p>
	<p>Participar en esta carrera responde al propósito que tenemos de incentivar el desarrollo de las personas de forma integral, siendo el deporte, la salud y los buenos hábitos de vida un aspecto fundamental en la calidad de vida de las personas, adicional de buscar un posicionamiento en la región del eje cafetero</p>	<p>Impactamos a más de 13.000 personas (6.000 corredores) Con el dinero recaudado se benefician las siguientes fundaciones: Fundación Sanar, Fundación Running Social de Cali, Fundación Samaritanos de la Calle, Fundación Huella de Amor.</p>		<p>Este año participamos en diferentes carreras realizadas en Cali, no solamente por la importancia de estos espacios en la calidad de vida de los ciudadanos, sino porque cada una tiene un componente social que está alineado con los valores que tenemos en el Banco.</p> <p>Apoyar a jóvenes deportistas y a la protección del agua, de los ríos y de especies en vía de extinción, es de gran importancia para el desarrollo de la ciudad.</p>	<p>Más de 22 mil participantes.</p>

Fuente: Banco de Occidente

ENTIDAD PATROCINADA	DESCRIPCIÓN	IMPACTO
	<p>Buscamos incentivar el tejido social, la colaboración empresarial y el desarrollo comercial de la región. Participar como Banco en estos espacios es clave para seguir posicionándonos como el banco del occidente del país y el que apoya a los comerciantes a nivel nacional.</p>	<p>Más a 1.900 personas asistentes al evento. El dinero del patrocinio se invirtió en la organización del evento.</p>
	<p>Apoyamos la recaudación de fondos para la Fundación La Divina Providencia que apoya a los niños con cáncer. Además, incentivamos la participación del sector gastronómico de la ciudad en estas actividades, dando a conocer a nuevos exponentes de la paella de la ciudad e impulsando sus ventas.</p>	<p>Con los recursos obtenidos logramos beneficiar a más de 2.300 personas.</p>
<p>GALA TROPICAL</p>	<p>Contribuimos a la apertura del jardín botánico de la ciudad, lo que genera un espacio de gran atracción turística y ambiental.</p>	<p>Contribuimos a la apertura del jardín botánico de la ciudad, generando un espacio de gran atractivo turístico y ambiental.</p>
	<p>Contribuimos al funcionamiento de la Fundación Chiquitines que trabaja por el bienestar de la infancia con programas para fortalecer los vínculos familiares, la adopción responsable y la protección de los derechos.</p>	<p>Aportamos al funcionamiento de la Fundación Chiquitines que trabaja por el bienestar de la infancia con programas que buscan fortalecer vínculos familiares, la adopción responsable y la protección de sus derechos.</p>

Fuente: Banco de Occidente



PATROCINIOS Y APORTES SOCIALES BANCA GOBIERNO

Nos vinculamos a eventos y proyectos de instituciones culturales y recreativas del país para contribuir en el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades donde actuamos, a través de proyectos relevantes para la comunidad. Parte importante de la promoción cultural de las regiones es la celebración de las festividades que reviven su historia y tradiciones. Por ello, nos vinculamos a las comunidades con una inversión de \$74.000.000 a través de aquellos eventos que se convierten en referentes de ciudad y cultura, como las ferias, fiestas y reinados locales.

Adicionalmente aportamos \$367.714.952 en mercados, kits escolares, juguetes, entre otros; a diferentes municipios y departamentos de nuestro país.

3.5.5 FORTALECEMOS LAS HABILIDADES FINANCIERAS DE CLIENTES Y COMUNIDADES

MAESTROS DEL HACER



FN CB 240a.4

Promovemos prácticas de educación financiera y demás disciplinas que aporten al conocimiento de nuestros clientes y los ayuden a desarrollar las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas y así contribuir a su bienestar. Con este objetivo continuamos desarrollando el programa Maestros del Hacer, una plataforma de gestión que busca llegar a los consumidores a través de acciones de formación que abarcan capacitaciones, eventos, *networking*, foros y otros recursos estratégicos como las redes sociales, con las cuales hemos generado contenidos de valor.

Durante el 2023 realizamos el lanzamiento de 26 contenidos de educación financiera a través de Meta, Instagram y LinkedIn, entre los que destacamos: Seguridad Bancaria, mes del ahorro, semana de la seguridad virtual, Sarlaft, Defensor Financiero, Habeas Data y tips para el manejo de las finanzas; logrando un alcance de más de 84.0000 personas impactadas. De igual manera implementamos nuestro HUB de contenidos en nuestra página web para consolidar todos los temas desarrollados en un solo espacio.

Para mayor información y consulta, se encuentra publicado en

la página del Banco.



<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/maestros-del-hacer>

Adicionalmente tuvimos diferentes eventos y capacitaciones lideradas desde cada uno de nuestros segmentos empresariales y también desde nuestro frente de Marca:

NOMBRE DEL PROGRAMA/ CURSO/ CAPACITACIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Foros Tributarios Presenciales 2023 con el experto tributario Tulio Respeto.	295
Foros Tributarios Presenciales 2023 con el experto tributario Tulio Respeto.	420
Foro tributario virtual realizado con el experto Tulio Restrepo dirigido a clientes tanto persona jurídica como natural del Banco de Occidente.	907
Foros Colsof 1	82
Foros Colsof 2	161
Optimización Tributaria (CCA)	189
Foro Económico	2.590
TOTAL	4.644

CAPACITACIONES CLIENTES BANCA CORPORATIVA

DJSI 3.6.3.

Como parte del plan estratégico definido para nuestro Segmento Corporativo e Institucional, que se sustenta en fomentar espacios de formación a través de diferentes canales a nuestros clientes actuales y futuros, como beneficio para fortalecer nuestro relacionamiento y cercanía, realizamos

anualmente una encuesta que identifica y analiza las principales tendencias y temáticas de interés para compartir con nuestra audiencia. Para este periodo lanzamos los siguientes temas de interés y logramos una asistencia de 189 clientes a estos procesos formativos:

NOMBRE DEL PROGRAMA/ CURSO/ CAPACITACIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Conoce más sobre Fondos de Capital – FCP	25
Webinar Autocom: Autoliderazgo en nuestra nueva realidad. Gerenciando tu propio cargo	33
Expectativas Económicas 2023 – 2024 Estrategias de cobertura	17
Evento alianza renting tecnología Colsof – Banco de Occidente	114

Continuamos trabajando en alianza con otras entidades y diferentes áreas del Banco para desarrollar nuevas temáticas y así fortalecer el vínculo comercial para ampliar los conocimientos

de este segmento de acuerdo con la coyuntura. Algunas de las entidades que destacamos en esta gestión de articulación son El Fondo Capital Privado y Colsof.

CAPACITACIONES CLIENTES BANCA GOBIERNO

DJSI 3.6.3

Nuestra promesa de valor hacia los clientes del sector gobierno se centra en brindar capacitaciones, asesorías y foros propios para aumentar sus recursos y mejorar su desempeño. Esto se realiza a través de asesores externos expertos en temas de interés como: Fonpet, crédito público, presump-

to, manejo y actualización de rentas, inteligencia financiera, entre otros; en algunas ocasiones estas capacitaciones son realizadas en sinergia con nuestras filiales.

Buscamos apoyar a nuestros clientes para mejorar su desempeño fiscal, contribuir al cumplimiento de

sus proyectos y acompañarlos en el crecimiento sostenible de la entidad con transparencia e integridad. Como estrategias de comunicación y acercamiento hemos utilizado herramientas como el correo electrónico, reuniones virtuales, plataforma Latimpyme y eventualmente gestionamos algunas reuniones de forma presencial. Cada una de estas

intervenciones se mide a través de la encuesta de satisfacción que realizamos en cada evento, con comentarios de los asistentes y cartas de agradecimiento por parte de los clientes. La participación que logramos en este periodo para estas actividades de formación fue de 132 asistentes.

NOMBRE DEL PROGRAMA/ CURSO/ CAPACITACIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Facturación electrónica	10
Agua potable y saneamiento básico	2
Fonpet (explicación del pasivo pensional Buga, Morroa, Tuluá, Andalucía, Bugalagrande, Guacarí, Yotoco, San Pedro, Río Frío, Sucre, Buga, Sincelejo)	31
Reportes exógena de la DIAN	3
Actualización de estatuto orgánico del presupuesto Municipal	3
Crédito (explicación del pasivo pensional Oparapa)	3
Catastro multipropósito Girardot	56
Inteligencia financiera	7
Impuesto de registro Departamento de Bolívar	17

CAPACITACIONES CLIENTES BANCA EMPRESAS Y PYMES

DJSI 3.6.3

Con el propósito de respaldar el crecimiento de las empresas y construir relaciones sostenibles de confianza a largo plazo, asesoramos a las empresas, incluyendo las PYMES, en diferentes temáticas de acuerdo con la coyuntura actual y el entorno de su negocio para que puedan enfrentar con más conocimiento y herramientas los diferentes retos que se les presenten.

Alineados a este objetivo, contamos con un aula empresarial donde reposan todas las capacita-

ciones en pro de apoyar a los líderes que toman decisiones y poder orientarlos sobre diferentes temáticas para una correcta administración financiera de estos negocios. Del mismo modo, desde la gestión Pymes contamos con una comunidad empresarial para la gestión de conocimiento financiero que hoy es conformada por más de 9.000 empresarios y 37.000 usuarios empleados de estas compañías.

Hemos fortalecido los recursos y canales de comunicación con nuestros clientes PYMES desde la comunidad y las aulas virtuales que contribuyen a su conocimiento y generan valor. En este periodo destacamos la creación de podcast que son cargados en nuestro perfil de Spotify en los que abordamos algunas de las siguientes temáticas: Exportaciones, marketing digital, liderazgo y gestión del cambio en las organizaciones⁸⁰.

Adicionalmente, realizamos campañas de *marketing* en redes sociales en las que hemos logrado aumentar en este periodo un 72% las visitas a nuestra comunidad pyme y en un 122% los seguidores con respecto al año anterior. Recursos como este, los folletos informativos, las visitas empresariales y el envío masivo de correos han incrementado la asistencia a los diplomados y a las actividades programadas por nuestra banca lo que fortalece el relacionamiento con nuestros clientes.

Para cerrar el 2023 y apuntándole a nuestro propósito de continuar fortaleciendo nuestras acciones en materia de Educación Financiera, conformamos un equipo interdisciplinar al interior de la organización con el que estaremos trabajando durante 2024 en la construcción y consolidación de un programa de Educación Financiera con foco en nuestro equipo humano, lo que nos permitirá contribuir a fomentar hábitos saludables de administración de las finanzas de nuestros colaboradores y sus familias.

DIPLOMADO	NÚMERO DE INGRESOS			
	Visitas Empresarial	Visitas Pyme	Asistentes Empresarial	Asistentes Pyme
Actualización Reforma Tributaria 2022.	156	828	49	238
Ventas digitales a través del Sistema Funnel	332	130	84	30
Estrategia para la retención de talento Humano	113	179	96	40
Liderazgo femenino en entornos VUCA	950	912	222	275
Empresas resilientes en momentos de incertidumbre	334	60	68	16
Big Data para las decisiones estratégicas	877	135	171	37
Talento humano en la era digital	718	414	119	89
Servicio al cliente de clase mundial: tendencias y gestión	263	496	263	99
Gestión y liderazgo estratégico	789	407	153	96
Cómo preparar la fuerza comercial para compradores virtuales.	489	347	91	89
Planeación estratégica y financiera	869	428	171	131
Empresas familiares	275	188	130	79
Servicio y experiencia al cliente	142	145	43	43
Sostenibilidad y responsabilidad social en las empresas	21	14	14	6

⁸⁰ (<https://open.spotify.com/show/0mZfwoDtWRJmhXvKFnWzRI?si=gYmvXIPqRmKupogfa5kuuQ/>)





04. Anexos



*Del lado
de los que hacen.*



4. Anexos

 Estados financieros separados 

 Estados financieros consolidados 

 Carta aseguramiento (Español) 

 Carta aseguramiento (Inglés) 





bancodeoccidente.com.co



BANCO DE OCCIDENTE S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Del lado de los que hacen.

