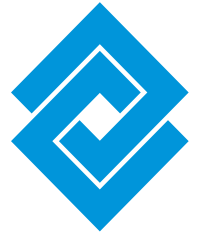




► Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022

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



Presentación

GRI 2-1

Banco de Occidente S.A. es una entidad 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 2022, se han emitido y colocado \$4.000,0 mil millones, de los cuales siguen vigentes \$2.281,6 mil millones de las series A Tasa Fija y B bajo IBR cuyos plazos promedio de apertura y vencimiento son 2016 y 2026 respectivamente. Al cierre de 2022, el programa de emisión y colocación vigente es de \$12.000,0 mil millones, con un cupo disponible por \$6.001,7 mil millones 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.

CONTENIDO

Glosario

Glosario	6
----------------	---

Capítulo 01

La Organización

1.1. Descripción del Objeto de Negocio del emisor.....	23
1.1.1. Banco de Occidente.....	23
1.1.2. Filiales Offshore (Panamá y Barbados).....	31
1.1.3. Fiduciaria de Occidente S.A – Fiduoccidente.....	32
1.1.4. Ventas y Servicios S.A — NEXA BPO.....	36
1.2. Litigios, procesos judiciales y administrativos por parte del Emisor.....	37
1.3. Riesgos Relevantes a los que está expuesto el emisor.....	40
1.3.1. Riesgo de Crédito	40
1.3.2. Riesgo Operativo	43
1.3.3. Riesgo de Liquidez.....	44
1.3.4. Riesgo de Ciberseguridad.....	48

Capítulo 02

Desempeño Bursátil y Financiero

2.1. Comportamiento y Desempeño de Valores.....	52
2.1.1. Acción Banco de Occidente (Nemotécnico: OCCIDENTE)	52
2.1.2. Bonos Banco de Occidente	53
2.2. Participación Capital del emisor y estructura propietaria capital.....	54
2.3. Comentarios y Análisis de Resultados de la operación del emisor	55
2.3.1. Informe Macroeconómico.....	55
2.3.2. Variaciones y Resultados del Banco.....	72
2.3.3. Comportamiento de la Liquidez y la Solvencia.....	76
2.3.4. Evolución Previsible del Banco, Tendencias, eventos e incertidumbres.....	77
2.3.5. Impuestos y Contribuciones de Ley.....	79
2.3.6. Filiales y Asociados	80
2.3.7. Operaciones efectuadas por fuera de balance	82
2.3.8. Después del Cierre del Ejercicio.....	82
2.4. Análisis cuantitativo y Cualitativo Riesgo de Mercado.....	84
2.5. Operaciones Materiales con Partes Relacionadas.....	89
2.6. Descripción y evaluación de Controles, Procedimientos utilizados para la información financiera.....	89

Capítulo 03

Hechos Relevantes

3.1. Resultados Banca Empresas.....	95
3.2. Resultados Banca Personas.....	100
3.3. Calificación de Riesgo.....	102

Capítulo 04

Normas Legales

Normas Legales	104
----------------------	-----

Capítulo 05

Otro

5.1. Libre Circulación de Facturas	110
5.2. Legalidad del Software.....	112
5.3. Requisitos Mínimos de Seguridad y Calidad del Manejo de Información.....	112

Capítulo 06

Prácticas de Sostenibilidad e Inversión Responsable

6. Prácticas de Sostenibilidad e Inversión Responsable.....	117
6.1. Análisis de Nuestro Gobierno Corporativo.....	117
6.1.1. Nuestragestión.....	118
6.1.2. Estructura de gobierno.....	119
6.1.3. Prácticas de Gobierno Corporativo.....	134
6.2. Asuntos Sociales y Ambientales, incluidos los climáticos.....	144

Capítulo 07

Anexos

Anexo I: Estados Financieros Banco de Occidente Separados al 31 de Diciembre de 2022.....	356
Anexo II: Estados Financieros Banco de Occidente Consolidados al 31 de Diciembre de 2022.....	516
Anexo III: Informe de verificación bajo aseguramiento limitado.....	673



Glosario

A

ACCIDENTE DE TRABAJO

Todo evento imprevisto en trabajo que le ocasiona al trabajador lesión orgánica, psicológica, invalidez o muerte

ACCIONES¹

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 ésta. Estos instrumentos otorgan a sus titulares derechos económicos y políticos que pueden ser ejercicios colectivamente y/o individualmente.

ADL

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

¹ ACCIÓN — AMV Colombia

AGILIZADORES ELECTRONICOS

Canal físico de auto-servicio que facilita al usuario la realización de transacciones como pagos, consultas, retiros, entre otros; con 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 ejecutan una actividad.

B

BALANCE SCORE CARD

Herramienta de gestión que aplica indicadores de desempeño predictivos y balanceadas desde la perspectiva financiera, de personas, de procesos y de 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, adicionales a su retribución económica, relacionado con sus sensaciones y sentimientos creando 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.

BIODEGRADACION

Es la capacidad que tienen algunos materiales de descomponerse de manera natural sin la intervención del hombre.

BONO²

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 de tiempo establecido en éste) el monto de la inversión más una suma de dinero a título de intereses (este es el rendimiento del inversionista).

² BONO — AMV Colombia



BOTON 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, que se suponen menos costosos o más eficientes y eficaces.

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.

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.

CANALES ELECTRONICOS

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 determinado 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.

CERTIFICACION GPTW

Reconocimiento otorgado por el Instituto Great Place To Work e Icontec certificando a las entidades con altos estándares de calidad en ambiente laboral destacando los mejores lugares para trabajar a nivel nacional y mundial.

CLIENTES

Personas o empresas que adquieren para su uso productos y servicios que ofrecemos en el Banco de Occidente.

CLOSED CAPTION

Es la presentación en texto que visualiza en la pantalla de una

exposición audiovisual para apoyar a las personas en situación de discapacidad auditiva.

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 incluyendo beneficios de ley y/o 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.

CRECIMIENTO HORIZONTAL

Estrategia de retención y estímulo laboral, realizando movimientos laterales de personal.

D

DASHBOARD

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

DISCAPACIDAD

La discapacidad es un concepto que relaciona las diferencias sensoriales, físicas, cognitivas, intelectuales, psicosociales y/o múltiples que puede poseer una persona. Esto se articula con las barreras físicas, actitudinales y de la comunicación que limitan su participación y acceso a diferentes ámbitos o contextos (laborales, sociales, 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, religiosas, entre otras, que definen a cada persona y le dan un valor agregado a la sociedad.

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.

ENCARGOS FIDUCIARIOS³

negocio fiduciario en virtud del cual una persona entrega a otra uno o más bienes determinados sin transferir la propiedad de los mismos, con el propósito de que ésta 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, la cual es producida por la luz y el calor del sol para electricidad, iluminación y calefacción.

³ (Numeral 1.1. del Capítulo I del Título II de la Parte II de la Circular Básica Jurídica de la SFC).



ENFERMEDAD LABORAL

Lesión, dolencia o enfermedad relacionada con el trabajo que resulta en cualquiera de lo siguiente: 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 fallecimiento, días de baja laboral, restricciones laborales o transferencia a otros puestos, desmayos o tratamientos médicos más allá de los primeros auxilios. (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 AGÍL

Metodología para realizar proyectos de forma flexible, dinámica y rápida para dar productividad a los equipos.

ESTRATEGIA DE RESKILLING Y UPSKILLING

En Gestión del Talento Humano, son estrategias que se aplican en los trabajadores para entrenarlos y mejorar su desempeño (upskilling) o formarlos en nuevas habilidades (Reskilling) para adaptarlos a un nuevo cargo.



F

FIDUCIA MERCANTIL⁴

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 éste o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario.

FIDUCIA PÚBLICA⁵

Negocios fiduciarios que se celebren con las entidades públicas de acuerdo con la normatividad aplicable a los recursos objeto del contrato.

⁴ Artículo 1226 del Código de Comercio
⁵ Numeral 5.4. del Capítulo I del Título II de la Parte II de la Circular Básica Jurídica de la SFC

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 PRIVADO⁶

Son fondos de inversión colectiva cerrados que deben destinar al menos las dos terceras partes (2/3) 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 COLECTIVA⁷

mecanismo o vehículo de captación o administración de sumas de dinero u otros activos, integrado con el aporte de un número plural de personas determinables una vez el fondo

⁶ (Artículo 3.3.2.1.1 Decreto 2555 de 2010).
⁷ (Artículo 3.1.1.2.1 del Decreto 2555 de 2010).

entre en operación. Estos recursos que serán gestionados de manera colectiva para obtener resultados económicos también colectivos.

FRANQUICIA⁸

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



GRUPOS DE INTERÉS

Personas o Grupos de personas, que se pueden ver afectadas de manera positiva o negativa, directamente afectada por el desarrollo de las actividades de Nuestro Banco y/o que tienen la capacidad también de afectar en este desarrollo.

8 Decisión 486 de la Comunidad Andina de Naciones (normativa que regula el asunto en Colombia) y Código de Comercio de Colombia



HERRAMIENTA DIGITAL

Aplicaciones que facilitan las actividades digitales y virtuales en celulares, computadores, tabletas, etc.



HÍBRIDO

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

HORARIO FLEXIBLE

Rangos de horarios de trabajo que varían dependiendo las necesidades de los empleados, que pueden iniciar o terminar en horas antes o después de la jornada comúnmente trabajada (8 am a 5pm), enfocados en el cumplimiento de sus labores y en brindar un

equilibrio entre la vida personal y laboral.

HOST TO HOST

es una conexión directa en el ERP del cliente y el banco para transmitir información entre las dos entidades, en estos momentos estamos transmitiendo archivos para pagos a terceros (Pagos a proveedores) Con el Host to Host el cliente desde su ERP generar y envía los pagos sin necesidad de ingresar a ninguna otra plataforma y el banco los recibe y procesa de forma automática.

HUELLA DE CARBONO

Indicador de impacto en el medio ambiente por las actividades realizadas por el ser humano con respecto a la cantidad de recursos utilizados y generados.



ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL

Señala el nivel de logro que alcanza la organización y sus líderes, sintetizando la experiencia del colaborador en relación con su Ambiente Laboral.



JOBS SLOTS

Herramienta empleada por Recursos Humanos en los procesos de captación de potenciales candidatos en aplicaciones como LinkedIn.

JOURNEY DEL COLABORADOR

Medición que permite conocer la trazabilidad y desempeño de un funcionario al interior de la empresa desde su ingreso hasta el retiro.



LANDING

Página web sencilla, que no tiene secciones o subpáginas, solo se desliza, es una página de aterrizaje de información o ampliación de esta.

LENGUA DE SEÑAS

Lenguaje natural de gestos y expresiones corporales y visuales combinados, que permiten la comunicación de personas con discapacidad auditiva o dificultad en el habla.



LIBOR⁹

La Libor (London Interbank Offered Rate) es una tasa de interés determinada por las tasas que los bancos,

9 Libor | Banco de la República (banrep.gov.co)



que participan en el mercado de Londres, se ofrecen entre ellos para depósitos a corto plazo. La Libor se utiliza para determinar el precio de instrumentos financieros como por ejemplo derivados, y futuros. Debido a la importancia que tiene Londres para el mercado financiero, la Libor es una tasa de interés usada por algunas de las grandes instituciones financieras del mundo.

LICENCIAS¹⁰

Derecho de uso sobre un software o cualquier otra creación asociada a un lenguaje de trazado.

10 Decisión 486 de la Comunidad Andina de Naciones (normativa que regula el asunto en Colombia) y Código de Comercio de Colombia

LIQUIDEZ

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



MARCA EMPLEADORA

Procesos de Reclutamiento, compromiso y retención del Talento.

MARCAS COMERCIALES¹¹

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

11 Decisión 486 de la Comunidad Andina de Naciones (normativa que regula el asunto en Colombia) y Código de Comercio de Colombia

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 al impacto positivo o negativo en sus grupos de interés.

MENTORES

Persona que brinda asesoría práctica y aprendizajes para un crecimiento positivo a partir de su propia experiencia y conocimiento.

MERCADO SECUNDARIO

En el sector financiero corresponde a la compraventa entre inversores de títulos valores ya cotizados en el mercado primario

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Programa de transporte de los colaboradores del Banco, que busca reducir las emisiones de CO2 ocasionadas por el uso de vehículos propios.

.....

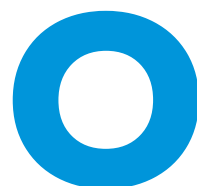
nadas por el desplazamiento de nuestros colaboradores desde y hacia sus hogares cuando se trasladan a nuestras oficinas a cumplir con sus funciones, por ejemplo: caminar, bicicleta, auto eléctrico entre otros

MSCI COLCAP¹²

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.



12 Índice MSCI COLCAP - MSCI



OFICINAS WOW

Evento de reconocimiento al interior del Banco a las oficinas que presenten proyectos que impacten positivamente la experiencia del cliente, generando ingresos, disminuyendo gastos y mejora en el servicio

OMNICANALIDAD

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.

ON BOARDING

Proceso de incorporación de nuevos funcionarios al Banco, en donde se les da a conocer políticas,

lineamientos o programas en pro de su bienestar laboral y buscando que realice sus funciones de la mejor manera posible.

OPENBANKING

Modelo en el sector financiero que comparte su información pública y de los usuarios para permitir el ofrecimiento de productos y servicios.



OTROS DERECHOS DE AUTOR¹³

Cualquier otro derecho que reconozca la propiedad sobre una invención conforme a la regulación vigente.

13 Decisión 486 de la Comunidad Andina de Naciones (normativa que regula el asunto en Colombia) y Código de Comercio de Colombia



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), permitiendo el uso de varios métodos de pago (p.e. PSE, Tarjeta de Crédito, Tarjeta Débito, Efectivo, entre otros). Adicionalmente presta servicios de valor añadido como es la construcción de la página Web del comercio, integración de los botones de pago a través de Web Service o Apis, e información enriquecida y en línea.

PATENTES¹⁴

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

PAUTAS ORGANICAS

Corresponde a la publicidad (avisos, noticias) o contenido que se difunde por medios digitales los cuales no tienen costo.

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.

14 Decisión 486 de la Comunidad Andina de Naciones (normativa que regula el asunto en Colombia) y Código de Comercio de Colombia

PERROS GUÍA DE ASISTENCIA

Son perros de apoyo, perro lazarillo, animales de servicio que reciben entrenamiento especial dando soporte a personas en situación de discapacidad visual.

PETFRIENDLY

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 La U nuestra Universidad Corporativa y se está trabajando en la construcción de las rutas de aprendizaje para cada cargo. Actualmente se tiene estructurado el plan carrera operativo y comercial. 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 La U nuestra Universidad Corporativa y se está 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 de tiempo prolongado fortale-

ciendo su compromiso a través del acceso a diferentes beneficios salariales o emocionales.

PODCAST

Serie de episodios que aborda temas diferentes ya sea por medio de entrevistas, charlas, conferencias, etc. grabadas en audio que se transmiten por la red.



POLÍTICA FISCAL

Política establecida por el Banco respecto a la transparencia y responsabilidad en las obligaciones tributarias.

PRESENCIAL

En Recursos Humanos asistencia personal del colaborador a las instalaciones del Banco para desarrollar sus funciones.

PRICING

“Asignar precio” en inglés, es una estrategia para fijar precios de productos y servicios en la empresa logrando equilibrio entre resultados y rentabilidad.



PROGRAMA DE TALENTOS

Programa que busca asegurar el desarrollo de las personas y la continuidad del negocio a través de la definición e identificación de cargos críticos y talentos potenciales en la organización. Este programa hace parte de los proyectos estratégicos que se vienen adelantando en la VP de Talento Humano y administrativa. Estra-

tegia diseñada para los cargos gerenciales, considerados claves en la organización. Proceso en el cual se tienen en cuenta ciertos candidatos que han demostrado cumplir con los requisitos del cargo, además han participado en proyectos de transformación y han hecho parte de programas de entrenamiento. Este programa hace parte de los proyectos estratégicos que se vienen adelantando en la VP de Talento Humano y Administrativa.

PROSPECTOS

Persona o empresa que muestra interés en lo que se está ofreciendo el Banco y se convierte en público objetivos para la oferta de productos o servicios de la empresa.



PROVEEDORES

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 y/o 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.



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. (Tomado de GRI).



RECLUTAMIENTO

Proceso de gestión de contratación o alistamiento de candidatos para cargos en el Banco.

RECRUITER

En Recursos Humanos, especialista en reclutar prospectos para cargos muy puntuales y específicos en el Banco.



REMOTO

Forma de trabajo en donde el colaborador realiza sus funciones fuera de las oficinas del Banco.

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. (Tomado de GRI)

RIESGO DE CRÉDITO¹⁵

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.

¹⁵ ¿Qué es el riesgo de mercado? | Colfondos

RIESGO DE LIQUIDEZ¹⁶

Probabilidad de incurrir en pérdidas por no disponer recursos suficientes para cumplir las obligaciones asumidas.

RIESGO DE MERCADO¹⁷

Pérdida potencial del valor de los activos financieros causada por cambios adversos de los factores que determinan su precio.

RIESGO OPERATIVO¹⁸

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 éstos. Incluye el riesgo legal.

¹⁶ ¿Qué es el riesgo de mercado? | Colfondos
¹⁷ ¿Qué es el riesgo de mercado? | Colfondos
¹⁸ Fuente CE 025 del 2020 SFC.

RIESGOS LABORALES

Fuente o situación que puede provocar lesiones, o deterioro de la salud (Tomado de GRI).



ROTACION

Empleados que dejan la organización voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento en servicio (Tomado de GRI).



SAES

Servicio Administrativo Especial, son puntos de atención 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 que corresponde a sus funcionarios activos.

SEMILLEROS INTERNOS

En Recursos Humanos corresponde a la base de empleados que se entrenan y capacitan permanentemente para cubrir vacantes al interior del Banco.

SOFR¹⁹

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

¹⁹ Cambio de tasa LIBOR a SOFR 2022 | Bancoldex

garantizados con Repos de títulos del Tesoro Americano. Esta tasa se basa en un mercado diverso y robusto con un amplio volumen de participantes.

SOLVENCIA

Capacidad económica para cubrir obligaciones financieras.

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/ 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.

TAPABOCAS INCLUSIVOS

Mascarilla de protección de boca y nariz transparente que permite la lectura de labios por personas en situación de discapacidad auditiva

TELETRABAJO

Tipo de contrato laboral donde el empleado desarrolla su rol en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa, principalmente su hogar utilizando tecnologías de la información.



TERCERA EDAD

Edad adulta inicia desde 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 Diesel con motor eléctrico.

VERTIMIENTOS

Disposición final de líquidos en cuerpos de agua, suelo o desagües.

W

WEBINAR

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





La Organización

Aspectos generales de la organización

1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE NEGOCIO DEL EMISOR

1.1.1 BANCO DE OCCIDENTE



Banco de Occidente

Contamos con un equipo de más de 7 mil colaboradores, una red de 176 oficinas ubicadas en 65 ciudades a nivel nacional.

Somos el Banco de Occidente, entidad financiera colombiana y una sociedad comercial anónima de carácter privado, sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia con sede principal en la ciudad de Cali. Grupo Aval Acciones y Valores S.A. cuenta con una participación directa del 72,27% del capital del Banco de Occidente y a su vez el Grupo Aval Acciones y Valores S.A. cuenta con una situación de control empresarial declarada en los términos del artículo 28 de la Ley 222 de 1995 ejercida por la persona natural Luis Carlos Sarmiento Angulo.

Contamos con un equipo de más de 7 mil colaboradores, una red de 176 oficinas ubicadas en 65 ciudades a nivel nacional. Adicionalmente

contamos con cuatro filiales: Fiduciaria de Occidente S.A, con sede en Bogotá, tiene presencia a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Montería, Bucaramanga, Santa Marta, Manizales y Cartagena; Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados, entidades con las cuales se prestan servicios bancarios off-shore desde Panamá y Barbados; y, Ventas y Servicios S.A. — (en adelante, para efectos de este Informe “NEXA”), sociedad de BPO que presta servicios de call center y fuerzas de ventas, entre otros.

EVOLUCIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

GRI 2-6

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

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, nuestros servicios y productos financieros están orientados tanto a personas como a empresas a nivel nacional, a través de distintas propuestas de valor que responden a las necesidades y expectativas de estos, apalancando el crecimiento de los negocios, y el desarrollo local.

NUESTROS MERCADOS Y SEGMENTOS

GRI 2-6

Nuestros servicios financieros están encaminados a atender clientes empresariales de todas las dimensiones y personas naturales a nivel nacional, ofreciendo productos y servicios innovadores que generen valor.

Los mercados que atendemos están segmentados de la siguiente forma:

- ✔ Somos líderes
- ✔ Somos competitivos
- ! No competimos activamente

RECORDATORIO: AVANCEMOS 2019 – 2022	
NUESTROS MERCADOS Y SEGMENTOS	
Gobierno	✔
Institucional	✔
Corporativo Grande > 750.000 Mn	!
Corporativo Mediano 150.000 < 750.000 Mn	✔
Empresarial Grande 20.000 < 150.000 Mn	✔
Pyme 700 < 20.000 Mn	✔
Microempresas	!

PERSONAS

	Elite > 20M	Preferente > 8M	Advance < 8SMLV	Masivo
Segmento (1)	✔	✔	✔	!
Vivienda	✔	✔	✔	!
TC	✔	✔	✔	!
Vehículo	✔	✔	✔	!
Libranza	✔	✔	✔	✔

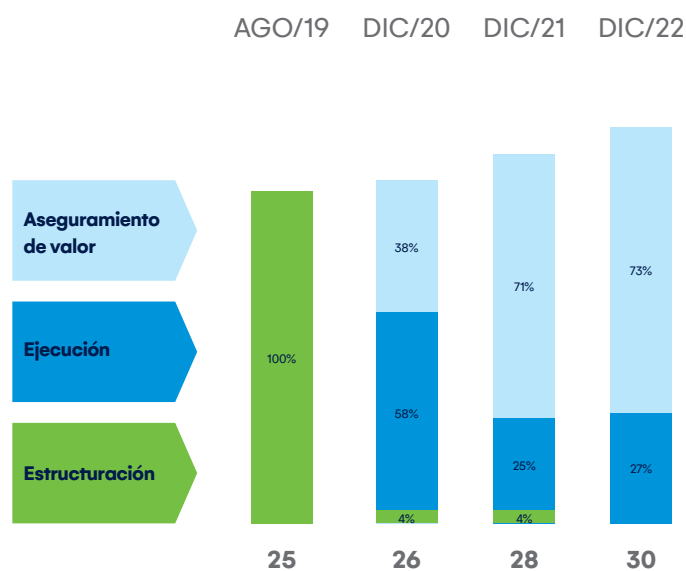
(1) Segmentos incluye Depósitos + LI + Inversiones

NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO

Nuestro Plan Estratégico “Avancemos” 2019–2022 se encuentra alineado con el propósito de la entidad como 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 rentabilidades por encima de los principales pares del sistema financiero. Para esto, el Banco ha estructurado e implementado diversas iniciativas buscando 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: 1) estructuración, 2) ejecución y 3) aseguramiento de valor; de igual forma, en cada uno de estos se establecen mecanismos de seguimiento y monitoreo como cronogramas, indicadores y medición de impactos.

A continuación, se presenta la evolución de los proyectos del plan Estratégico de acuerdo con los estados de avance:

ESTADO



HITOS GESTIÓN 2022

- Alcanzamos este año récords históricos en desembolsos de Vehículos, Libranza, Vivienda y Facturación en Tarjeta de Crédito, igualmente este año logramos superar los \$3bn en saldos de depósitos de persona natural, \$10bn de cartera de consumo y los \$13bn en cartera total de las personas Naturales.
- Adoptamos procesos tecnológicos, de seguridad e infraestructura en pro de la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores, la productividad y el desarrollo sostenible del Banco.
- Recibimos por cuarto año consecutivo la certificación Great Place to Work e Icontec por contar con políticas y prácticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional, haciéndonos un empleador muy atractivo en el país y también ejemplo para este.
- Implementamos la condición *Pet friendly* en oficinas (segundo banco en el país)
- Logramos desembolsar el primer crédito para una persona en condición de discapacidad, atendida por un funcionario certificado del banco certificado en lenguaje de señas.

RETOS PARA EL 2023

- Fortalecimiento Ecosistema de Medios de pago.
- Implementación de procesos Autogestionados en Tarjeta de Crédito y Cuentas de ahorro.
- Mantener el porcentaje de participación dentro de la billetera de nuestros clientes de cada uno de los segmentos de Banca Empresas.

- Fortalecer el portafolio de productos del pasivo para persona natural.
- Innovación de procesos y productos sostenibles junto al apoyo de Banca Empresas (BE) y Banca Corporativa (BC).
- Gestión del indicador Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).

CONDICIONES COMPETITIVAS GENERALES

En 2022, el Banco de Occidente generó una utilidad neta de 502.64 MMM, superior en 2.15% a la obtenida en 2021. Adicionalmente, el Banco cerró 2022 con cartera neta de 41.3Bn y depósitos de 38.48Bn, representando una participación del mercado de 6.43% en colocación (+ 21pbs en 2022) y 6.59% en depósitos (+39pbs en 2022). En cuanto a activos, a cierre del 2022 el banco contaba con 54.494MMM en activos, lo que representa un crecimiento anual de 15.8%.

DESARROLLO DE PRODUCTOS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Continuamos profundizando nuestra transformación digital con mejoras en los productos y servicios que permiten que, en algunos productos, más del 70% de las nuevas ventas se realicen a través de las nuevas soluciones digitales. Finalmente, se siguió fortaleciendo el ecosistema de medios de pago de los clientes Banco desarrollando más de 25 funcionalidades en nuestros canales digitales (Portal transaccional y Banca móvil), incluyendo las transferencias hacia números celulares (cel-to-cel entre Bancos Aval y transfiya con el sistema en general). En cuanto a los canales de atención del cliente, se siguió fortaleciendo el canal de WhatsApp así como Cata, nuestro

BOT, que ya presenta indicadores de satisfacción superiores al 71%.

BANCA EMPRESAS

Adicionalmente, en Banca Empresas durante el 2022 destaca el lanzamiento de la Pasarela de Pagos GoU, permitiendo una mayor presencia del Banco en el ecosistema de medios de pago digitales. Adicionalmente, el Banco robusteció diferentes productos y servicios tales como: (i) Portafolio Aliado Digital (antes Occicuenta), (ii) Nuevos servicios transaccionales como host-to-host y primer lanzamiento de la nueva solución de supply chain finance, (iii) Ampliación de nuestra red de corresponsales bancarios con la incorporación de nuevos aliados como Supergiros, (iv) Occired presentó 52 nuevas alternativas, incluyendo el desembolso digital y las transferencias masivas interaval, (v) renting para vehículos y tecnología. Adicionalmente, durante 2022 se profundizó la alianza con *dale!* y se logró la apertura de más de 122,000 depósitos electrónicos. Finalmente, se fortaleció la Comunidad Pyme, impactando 8,600 clientes y 31,000 funcionarios.

BANCA PERSONAS

Por el lado de la Banca Personas se lanzaron nuevos productos de Tarjeta de Crédito para robustecer la oferta de valor: Tarjeta Free (tarjeta sin cuota de manejo) y la Tarjeta de Marca Compartida con el Centro Comercial Santa Fe en Bogotá. Adicionalmente, se siguió robusteciendo las tarjetas de afinidad como Unicef y Mascotas.

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	CASE	CERTIFICADO
	MIXTA	36	110688

POR PARTE DEL BANCO DE OCCIDENTE (PANAMÁ) S.A.

se cuenta con una Marca mixta que contiene la imagen de cada uno de los Bancos, en el caso de Panamá registrada en su jurisdicción bajo denominación comercial y bajo el número de solicitud 120088-01.





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

MARCA	TIPO	CASE	CERTIFICADO
	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
	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

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 70% de la cartera de créditos está a tasa variable, indexada a IBR, DTF, SOFR, IPC, UVR, para la mayoría de las modalidades de crédito (comerciales, consumo y vivienda). Asimismo, para garantizar una amplia oferta que cumpla las necesidades del consumidor financiero se ofrecen créditos bajo tasa fija, los cuales representan el 30% 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 98% 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.

EMPLEADOS Y TRABAJADORES

GRI 2-7 y 2-8

Las personas que apoyan y gestionan nuestra labor como banco hacen posible alcanzar nuestros objetivos y continuar creciendo.

Presentamos como ha cambiado el número de colaboradores para el 2022 frente al 2021.

 Mujeres
 Hombres

		2022		2021		Var Abs.		Var %		
										
TIPO DE EMPLEO										
Indefinido	Completo	2545	3706	2496	3746	49	-40	1,96%	-1,07%	
	Parcial	6	5	6	24	0	-19	0,00%	-79,17%	
Plazo fijo	Completo	237	278	238	281	-1	-3	-0,42%	-1,07%	
	Parcial	1	5	5	4	-4	1	-80,00%	25,00%	
Aprendices Sena	N/A	119	211	148	203	-29	8	-19,59%	3,94%	
TOTAL		2808	4205	2893	4258	15	-53	0,52%	-1,24%	
		7113		7151		-38		-0,53%		
Colaboradores externos		2387		2744		-357		-13,01%		

1.1.2 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 Licencia Internacional, otorgada por la Superintendencia de Bancos 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, el "Banco Matriz") con domicilio en Cali, Colombia.

OCCIDENTAL BANK (BARBADOS) LTD.:

Occidental Bank (Barbados) Ltd. se incorporó de conformidad con las leyes de Barbados el 16 de mayo de 1991 y tiene licencia para realizar negocios bancarios y fiduciarios desde y dentro de Barbados. El domicilio social del Banco se encuentra en Chelsea House, Chelsea Road, St. Michael, Barbados. El Banco es una subsidiaria de propiedad total de Banco de Occidente, S. A.

Los planes de negocio de las Filiales del Exterior están alineados con 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 récord históricos 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.

Por la naturaleza de su negocio, no existe información de mercado pertinente con el

“ Entre los principales activos que generan ingresos están las colocaciones en Cartera, que pueden ser en Colombia o en diferentes partes del mundo ”



cual realizar análisis de competencia. No se presentan nuevos productos en las Filiales del Exterior.

No tenemos patentes. Ambas Filiales son Licencias Internacionales una en Panamá y la otra en Barbados. Estas licencias están explicadas en el primer punto y son una autorización del país de operar, pero captando y colocando en diferentes países al domiciliado. Para esto se paga un valor de licencia anual.

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.

El número total de empleados entre ambas filiales para el 2022 es de 60 funcionarios, contra 61 del año anterior o sea 1.6% inferior, donde la reducción no se da en la planta permanente (57 en ambos años) sino en una reducción de temporales (3 contra 4 del año anterior).

1.1.3 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, su domicilio principal es en la ciudad de Bogotá D.C. – Colombia. Fiduciaria de Occidente S.A., es subordinada del Banco de Occidente S.A., cuya entidad controladora es Grupo Aval S.A.

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, la utilidad neta sin dividendos se ha triplicado, la satisfacción del cliente medida por el Net Promoter Score (NPS)²⁰ creció cerca del 50% y el ambiente laboral mejoró su indicador en más del 100%, incrementando nuestra participación de mercado. Estos resultados son el reflejo de un trabajo colaborativo en los diferentes niveles de la organización y sustentado en sus pilares de estratégicos.

El objeto social de la Sociedad es la celebración de contratos de fiducia mercantil y de mandatos fiduciarios no traslativos de dominio, conforme

20Es un indicador que se utiliza en los programas de experiencia del cliente. En el Banco es el Indicador Neto de Recomendabilidad.

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, siempre y cuando tengan como causa un contrato de fiducia o encargo fiduciario; administrar los fondos de inversión colectiva que sean autorizados y celebrar todas las demás operaciones y/o contratos permitidos a las sociedades fiduciarias.

Fiduoccidente creció el 4.8% en comisiones fiduciarias entre 2.021 y 2.022, equivalentes a \$ 3.895 millones de pesos al pasar de \$ 81.415 millones en 2.021 a \$ 85.311 millones en 2.022, destacándose los aumentos en comisiones de distribución (+ 153.5%), fiducia estructurada sin pasivos pensionales (+ 26.8%), fondos de capital privado (+ 9.0%) y pasivos pensionales (+ 19.2%), mientras que los fondos de inversión colectiva tuvieron un decrecimiento del 11.2%.

En cuanto a su participación en los resultados del sector, Fiduciaria de Occidente aumentó su participación en las comisiones del sector fiduciario sin custodia entre diciembre de 2.021 y octubre de 2.022 al pasar del 4.29% al 4.40%, pero disminuyó su participación en los resultados del sector fiduciario sin custodios entre diciembre de 2.021 y octubre de 2.022 a nivel de ingresos totales, utilidad antes de impuestos y utilidad neta, pues su participación en ingresos totales bajó de 7.6% en diciembre de 2.021 a 5.9% en octubre de 2.022, tendencia igual a la observada en la utilidad antes de impuestos y en la utilidad neta que decrecieron de 9.7% a 3.9% y de 12.8% a 4.9% respectivamente en el mismo período, lo cual se explica principalmente por la reducción en los ingresos recibidos por dividendos y por el método de participación patrimonial de las inversiones en otras compañías.

“ En el 2022, se sumaron a la oferta de Fondos de Capital Privado 7 nuevos fondos enfocados en el sector inmobiliario y empresarial ”

Respecto a los activos bajo administración, Fiduciaria de Occidente tuvo un crecimiento del 21.8% entre los cortes a diciembre de 2.021 y diciembre de 2.022, equivalentes a \$ 9.2 billones de pesos al pasar de \$ 42.4 billones a \$ 51.6 billones, donde se destacan los incrementos en fondos de capital privado y fiducia estructurada, líneas de producto que crecieron 47.2% y 38.9% respectivamente, mientras que los fondos de inversión colectiva se incrementaron en 13.3% y los pasivos pensionales se redujeron 3.9%.

La participación de Fiduoccidente en los activos administrados del sector fiduciario sin custodios presentó un aumento del 0.4% al pasar de 7.6% a 8.0% entre diciembre 2.021 y octubre de 2.022, variación que se explica principalmente por el aumento en la participación de los activos administrados de fiducia de administración que pasó de 6.1% a 7.3%, fiducia de garantía que pasó de 8.5% a 10.1% y fondos de capital privado que pasó de 11.8% a 12.6%, así como por el mantenimiento en el 1,3% en la participación de los activos administrados del sector en fiducia inmobiliaria y por la disminución en la participación de los activos administrados del sector en los fondos de inversión colectiva que pasó de 5.3% a 5.0% y de fiducia de inversión cuya participación pasó de 0.7% a 0.6% en el mismo período.

En el 2022, se sumaron a la oferta de Fondos de Capital Privado 7 nuevos fondos enfocados en el sector inmobiliario y empresarial, alcanzando un total de 9 fondos con 19 compartimentos y activos bajo administración por COP \$4 billones. Dentro de estos, se resalta el primer fondo de impacto, con objetivo de inversión en empresas y/o proyectos en diferentes etapas, alineado además con la estrategia de responsabilidad empresarial.

En cuanto a fondos de inversión colectiva, se continuó con la estrategia de crecimiento en el FIC Inmobiliario Renta+, con la compra de un nuevo activo y la apertura de la tercera ventana

de inversión y aprovechando las oportunidades del mercado se estructuró y lanzó un nuevo fondo cerrado con objetivo de inversión en renta fija local.

Adicionalmente, para la línea de negocios fiduciarios se lanzó la herramienta de vinculación 100% en salas de venta para los esquemas fiduciarios de preventa e inmobiliario, donde al cierre de año se tenían vinculadas 8 constructoras con una penetración digital por encima del 80%.

LAS MARCAS REPRESENTATIVAS DE FIDUCIARIA DE OCCIDENTE REGISTRADAS Y VIGENTES SON:

- Fiduciaria de Occidente Clase 35 y 36.
- Fiduoccidente en Línea (Portal Transaccional de la Fiduciaria) clase 35 y 36.
- Fiduciaria de Occidente S.A.- Mixta (Logo con tipo de letra y combinación de colores) clase 35 y 36
- Fiduoccidente (Dominios de Internet) clase 35 y 36.
- La Fiduciaria de Occidente tiene suscrito un contrato de prestación de servicios con la firma de abogados ALVAREZ GIRALDO ABOGADOS S.A.S, quien atiende todos los trámites que sobre propiedad industrial se adelanten ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o ante los organismos competentes en Colombia para ello y, en general, para manejar los servicios que la Fiduciaria le encomiende relacionados con protección marcaria.

Los ingresos de las actividades no se reciben de manera estacional, ciclica u ocasional. Los ingresos son permanentes en los diferentes momentos del año con algunas fluctuaciones dependiendo del comportamiento de los

mercados financieros y no obedecen a un periodo en particular.

Fiduciaria de Occidente S.A. cuenta con un total de 580 y 625 trabajadores al 31 de diciembre de 2021 y 2022 respectivamente, lo que implica un aumento de 45 trabajadores entre 2.021 y 2.022, lo que equivale a un incremento del 7,7% distribuido así:

TIPO DE EMPLEO	
2022	Indefnido 499
	Plazo fijo 48
	Aprendices Sena 29
	TOTAL 576
Empleados externos 49	
2021	Indefnido 473
	Plazo fijo 30
	Aprendices Sena 26
	TOTAL 529
Empleados externos 51	
Var Abs.	Indefnido 26
	Plazo fijo 18
	Aprendices Sena 3
	TOTAL 47
Empleados externos -2	
Var %	Indefnido 5,50%
	Plazo fijo 60%
	Aprendices Sena 11,50%
	TOTAL 8,90%
Empleados externos -3,90%	

1.1.4 VENTAS Y SERVICIOS S.A – NEXA BPO

Ventas y Servicios S.A. – NEXA 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; tenemos más de 7500 colaboradores, operando en 21 ciudades del país.

Los planes de negocio de NEXA, se desarrollan con foco en el objeto

social de la empresa e incluyen para este periodo foco en la eficiencia operativa, analítica, automatización y diseño de experiencia a los clientes. La búsqueda en el largo plazo le apunta a la evolución de la oferta de servicios a nuestros clientes actuales y potenciales. El plan de trabajo se ha ejecutado al 86% para el año 2022, esto implica retos grandes para el 2023.

Los servicios de la empresa están distribuidos así:

En el periodo 2022 se obtuvo el registro efectivo ante la Super industria y comercio de la Marca NEXA BPO.

NEXA, tras ocupar el lugar 5 durante más de 4 años por su tamaño en ventas en el sector de servicios de contact center y BPO, pasa en este 2022 a tomar el lugar 6; esto debido a la fusión entre dos firmas del sector, lo cual pone a la multinacional SITEL en el 5 lugar en ingresos en el mercado nacional. El ranking de tamaño en empresas del sector en el mercado queda así: (1)Teleperformance (2) Konecra (3) Emtelco (4)atento (5) Sitel (6) NEXA.

Con miras a la transformación de la oferta de valor de la empresa, continuamos trabajando en los

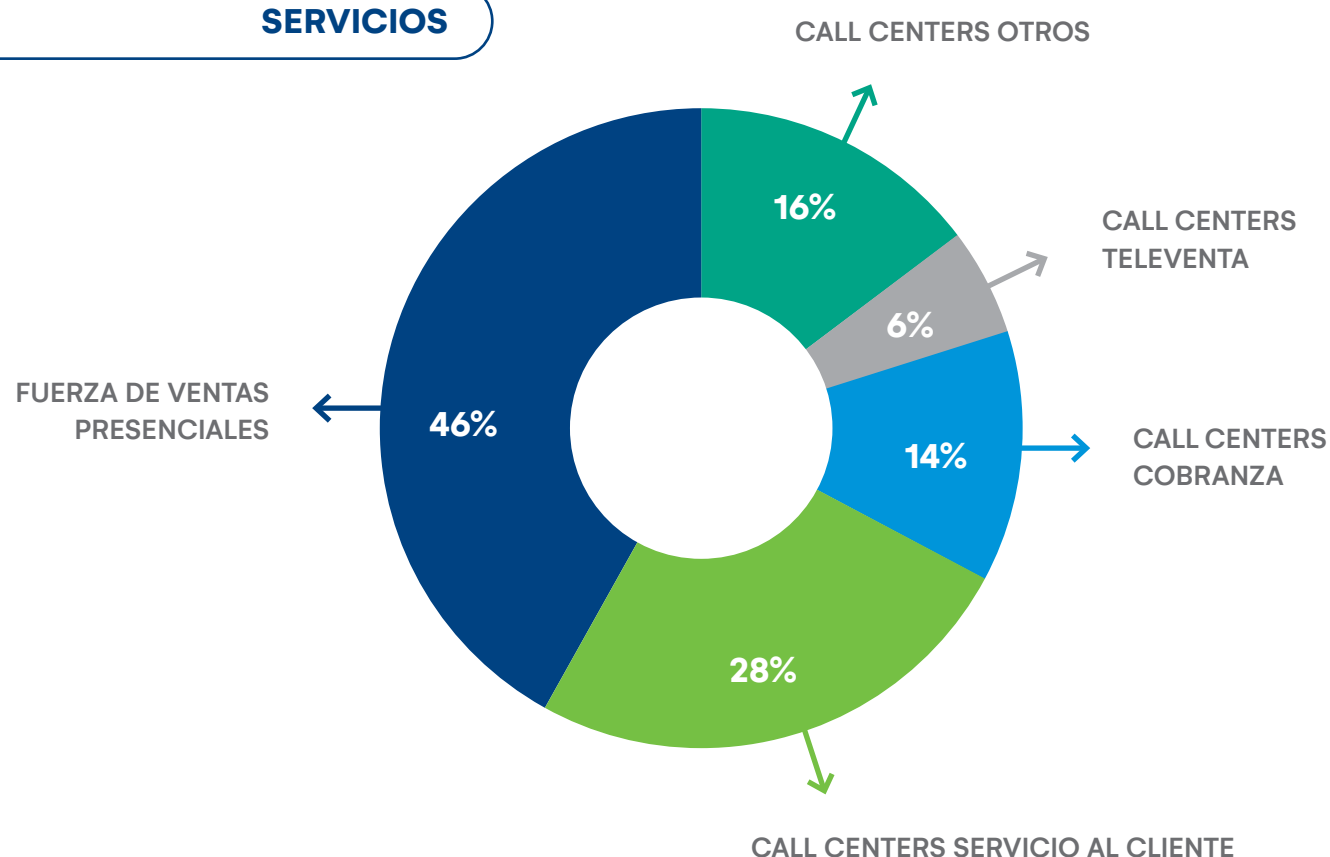
avances de nuestro plan estratégico MEGA 2023. este plan tiene 9 objetivos estratégicos en gestión.

En el periodo 2022 se obtuvo el registro efectivo ante la Super industria y comercio de la Marca NEXA BPO.

Recibimos ingresos mensuales como consecuencia de la prestación de los servicios formalizados contractualmente con los clientes de la sociedad.

La compañía cerró 2022 con 7.799 empleados, inferior a los 8.416 a cierre de 2021.

SERVICIOS



1.2 LITIGIOS, PROCESOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS POR PARTE DEL EMISOR

GRI 2-27

Para el 31 de diciembre de 2022, el Banco sostiene los siguientes procesos en su contra que resultan materiales:

- (I) Acción popular promovida por Carlos Julio Aguilar en contra del Banco de Occidente y otras entidades financieras ante el Juzgado Once Administrativo del Circuito de Cali, con el radicado 2004-1924. El proceso se origina en contra de las entidades financieras que participaron en el Plan de Desempeño del departamento del Valle en el año 1998, por considerar que se pactó el cobro de intereses sobre intereses. El proceso aún se

encuentra en etapa de pruebas y no se ha proferido fallo de primera instancia y no se cuenta con prueba que acredite los hechos de la demanda, por tal razón al corte de diciembre 31 de 2022 no se requiere aún estimar provisiones para este proceso. Las pretensiones fueron estimadas en la suma \$15.900 millones.

La defensa del banco se edificó en que la acción popular no es la vía procesal para ventilar las pretensiones de la demanda, aunado a que el plan de desempeño conto con las respectivas autorizaciones del Ministerio de Hacienda.



(II) Proceso de deslinde y amojonamiento promovido por el señor Carmen Capella de Escolar en contra de Mosel SAS y otros, ante el Juez Segundo Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras de Cartagena, con el radicado 0205 de 2014. El Banco comparece a este proceso por denuncia en pleito que le hace la sociedad Mosel SAS, en virtud de que la entidad fue propietaria del inmueble objeto del proceso y en dicha calidad estableció los linderos del bien, el cual posteriormente fue vendido. Se contestó la demanda oportunamente y se cree firmemente que las excepciones de mérito formuladas por el Banco, denominadas “Excepción de Cumplimiento de Contrato de Compraventa y Entrega Real de la Cosa Vendida”, “Falta de Legitimación en la causa por Activa y por Pasiva” “Prescripción de la Acción de venta como Cuerpo Cierto” y “Prescripción de las acción por Saneamiento por Evicción” serán

reconocidas por el juez al momento de dictar sentencia, aunado a que la indemnización de perjuicios pretendida por el demandante por la suma de \$4.000 millones no se encuentra debidamente soportada.

(III) Incidente de responsabilidad solidaria iniciado en contra del Banco y otros establecimientos bancarios por MEDICAL DUARTE ZF y otras entidades, dentro del proceso ejecutivo que estas promueven en contra de un cliente del banco ante el Juzgado Quinto Laboral del Circuito de Barranquilla. El incidente se fundamenta en que el Banco supuestamente no cumplió con las órdenes de embargo que el juzgado profirió sobre los depósitos del cliente, situación que no corresponde a la realidad, toda vez que las cuentas bancarias de éste no presentaban recursos y ya se encontraban previamente embargadas por otra autoridad judicial. El incidente fue respondido

En relación con los procesos en contra antes descritos una vez realizada la evaluación correspondiente, establecimos que los mismos no requieren provisión.

de forma oportuna por el Banco con los argumentos facticos y jurídicos pertinentes, no obstante, el juzgado resolvió declararlo responsable solidario junto con otras dos entidades financieras por la suma de \$70.980 millones con base en una norma que claramente no es aplicable al caso. El Banco presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra esta decisión. Al decidir el recurso de reposición el juzgado confirmó su decisión y dio trámite a la apelación, la cual se encuentra actualmente en trámite pero se cree firmemente que la misma debe ser revocada por carecer de sustento fáctico aunado a que en la legislación no existe una norma que permita declarar solidario a un Banco por el incumplimiento de una orden de embargo emanada de un proceso ejecutivo laboral.

(IV) Acción revocatoria promovida ante la Superintendencia de Sociedades, a través de la cual

se pretende la revocatoria de un contrato de leasing celebrada entre el Banco y una sociedad que se encuentra en reorganización empresarial, para que los activos dados bajo el leasing regresen al patrimonio del proveedor, teniendo como fundamento que la entidad supuestamente no pagó el precio de los bienes. En el presente caso el Banco actuó de buena fe y cuenta con los soportes de pago de los activos entregados en leasing, por lo que se considera que no existen los presupuestos para que prospere la acción. La demandante estimó sus pretensiones en \$8.255 millones.

En relación con los procesos en contra antes descritos una vez realizada la evaluación correspondiente, establecimos que los mismos no requieren provisión. Asimismo, ninguna de las filiales de nuestro banco cuenta con procesos relevantes para la revelación en este informe.

1.3 RIESGOS RELEVANTES A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL EMISOR

1.3.1 RIESGO DE CRÉDITO

NATURALEZA DEL RIESGO

A corte diciembre 2022, la cartera de nuestro Banco suma un total de \$41.303.374 MM y se encuentra distribuida un 67.67% en cartera Comercial, un 26.43% en cartera Consumo y 5.90% en Cartera Vivienda.

En general, nuestro Banco atiende 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 17.07% (\$ 4.778.302 MM) del total de la cartera, seguido de Actividades Financieras y de seguros con un 10.66% (\$3.645.579 MM), Comercio al por mayor con un 9.98% (\$3.106.630 MM), Comercio al por menor con un 9.42% (\$2.341.236 MM) y Construcción y Obras Civiles con un 8.03% (\$2.285.703 MM). Las otras 13 actividades económicas representan el 44.84% restante.

En la cartera de consumo, el producto con mayor participación es libranza con el 36.40% (\$3.950.152 MM) del total de esta cartera, seguido por Libre Inversión con un 28.66%, Vehículo con

el 21.01%, Tarjeta Crédito con el 13,46% y Crédito Rotativo con el 0.47%.

EVALUACIÓN Y MEDICIÓN

Para el otorgamiento de crédito contamos con diferentes modelos para la evaluación del riesgo de crédito: modelos de scoring para la evaluación del riesgo de crédito de la cartera de consumo. En la evaluación inicial de los clientes se aplican modelos que asignan un puntaje al cliente, a partir de variables sociodemográficas y algunas de comportamiento con el sector, y permiten establecer si el solicitante es sujeto de crédito de acuerdo con nuestra política del Banco en cuanto al puntaje mínimo requerido. También tenemos modelos de seguimiento

“ **Nuestro Banco atiende clientes de todas las actividades económicas las cuales se agrupan en 18 sectores económicos** ”



que usan principalmente variables de comportamiento de pago del cliente, uso de productos y algunas variables sociodemográficas, 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 los utilizamos en el proceso de otorgamiento de crédito para la clasificación de los clientes, la determinación del monto a prestar, la estructuración de programas comerciales de colocación, y en el seguimiento para la calificación de la cartera y la estimación de provisiones y 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 2022 todos se encuentran dentro del apetito establecido.

GESTIÓN, MONITOREO Y MITIGACIÓN

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 a la Junta Directiva.

Se realiza seguimiento a los 8 indicadores de Declaración de Apetito de Riesgo (DAR): Indicador de cartera vencida, Indicador de cartera en riesgo (BCDE), Indicador de cartera en riesgo (CDE), Costo de riesgo, Cobertura CDE, Top 20 Clientes Individuales, Gasto de Provisión y Top 20 Grupos Económicos. Para el corte diciembre 2022 todos se encuentran en apetito.

Como parte del seguimiento, para el cuarto trimestre del 2022 se realizó para la cartera comercial el análisis del impacto del riesgo cambiario para los clientes del Banco de Occidente, con las siguientes conclusiones:

- El incremento en el costo de las importaciones y la disminución de la rentabilidad fueron los dos mayores impactos sufridos por las empresas, representando casi un 70% de los casos.
- En general, las empresas han realizado coberturas, tanto financieras como naturales. Las 2 representan más de un 90% de los casos.
- No se evidenció un impacto mayor en el comportamiento de la cartera del Banco por este factor de riesgo identificado.

Para la cartera de consumo por su parte, la Superintendencia Financiera solicitó evaluar los

efectos por el alto crecimiento de la cartera de consumo en el último año y el posible deterioro en el corto plazo que pueda presentar esta cartera dada la coyuntura actual (alta inflación, incremento tasas de interés, devaluación, expectativa de desaceleración de la economía, incremento endeudamiento y carga financiera de los hogares, etc. De lo anterior se concluye:

- La Cartera total de Consumo presenta un crecimiento anual del 25.31% al mes de septiembre. Todos los productos crecen, destacándose Libranza (33.85%) y Libre inversión (29.05%).
- Los productos que presentan el mayor crecimiento de cartera vencida durante el año son Libre Inversión y Tarjeta de Crédito.
- Para mitigar el crecimiento de la cartera vencida y morigerar el crecimiento de la cartera total en Libre Inversión y Tarjeta de Crédito se ajustaron políticas de otorgamiento en perfiles de alto riesgo.
- La SFC expidió la Circular Externa 026 del 29 de noviembre del 2022 donde solicita:
 - Incrementar la provisión marginal para créditos de consumo (nuevos), con plazo mayor a 72 meses, créditos desembolsados a partir de enero de 2023.
 - Constituir antes del cierre de diciembre de 2022 una provisión general adicional sobre la cartera de consumo, con base en el análisis prospectivo de dicha cartera.

Para el corte diciembre 2022 se constituyó la provisión general adicional por un valor de \$60.000 MM, previa autorización de la Junta

Directiva del Banco y de la autorización de la SFC.

Conviene mencionar de otra parte, que en diciembre de 2022 iniciamos al Proyecto de Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) con el acompañamiento del consultor Natural Intelligence (NINT). El proyecto tendrá una duración de 9 meses y en su desarrollo tendrá tres fases: diagnóstico, diseño e implementación.

1.3.2 RIESGO OPERATIVO

NATURALEZA DEL RIESGO

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera “Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operacional”, nuestro 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 el cual hace parte de la relación de solvencia.

En forma mensual y trimestral, informamos al Comité del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) y a la 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, 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 es afianzar la cultura y asegurar el entendimiento en la adecuada gestión de riesgos, fortaleciendo de esta forma el sistema de control interno.



En cuanto a Continuidad del Negocio, permanentemente gestionamos el mantenimiento y actualización de las estrategias de continuidad, buscando tener los mecanismos necesarios para la recuperación de la operación de los procesos definidos como críticos, para lo cual se trabaja constantemente en la ejecución de pruebas para garantizar dichos esquemas.

Las pérdidas netas registradas por eventos de riesgo operacional para el año 2022 fueron de \$16.116MM discriminadas así: siniestros cartera de créditos (42%), Otros activos (22%), adecuaciones y reparaciones locativas (15%), multas / sanciones y otros litigios en proceso administrativo judicial o arbitral (13%) y diverso riesgo operacional (8%).

De acuerdo con la clasificación de riesgos de Basilea, los eventos se originaron en: fraude externo (68%, \$10.927), daños a activos físicos (16%, \$2.610) y otros (16%, \$2.579).

Con respecto al perfil de riesgo Operacional, al 31 de diciembre de 2022, se consideran 185 procesos, para los cuales tenemos identificados riesgos y controles. Para generar el perfil de riesgo se tuvo 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.

La evolución de las cifras resultantes de cada actualización del perfil de riesgo operacional del Banco al 31 de diciembre de 2022 se muestra a continuación:

DICIEMBRE 31 DE 2022	
Procesos	185
Riesgos(*)	659
Fallas	1.304
Controles (*)	2.309

A corte de diciembre de 2022 el perfil de Riesgo Operacional de nuestro Banco presenta una calificación de bajo riesgo.

1.3.3 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 VI de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia y en concordancia con las reglas relativas a la administración del riesgo de liquidez a través de los principios básicos del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), 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 composición 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 se monitorean la disponibilidad de recursos no sólo para cumplir con los requerimientos de encaje sino para prever y/o 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 éste se encuentra, así como las estrategias a seguir en cada caso. Tales indicadores incluyen entre otros, el IRL, los niveles de concentración de depósitos, 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), la alta dirección del Banco conoce la situación de

“ En materia de administración del Riesgo de Liquidez, durante el 2022, el Banco presentó un nivel suficiente de activos líquidos para atender los requerimientos de liquidez del corto plazo. ”

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 2022, el Banco presentó un nivel suficiente de activos líquidos para atender los requerimientos de liquidez del corto plazo. Conforme lo anterior, bajo metodología SFC de Riesgo de Liquidez, los activos líquidos y los requerimientos de liquidez a 30 días se ubicaron en promedio año en \$5.9 billones y \$3.9 billones respectivamente, arrojando una razón de 150% que se encuentra holgada respecto al límite de apetito de mínimo 130% definido por el

Banco y muy por encima del límite legal mínimo del 100%. 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, se detalla el cuadro de resumen de los activos líquidos disponibles proyectados con corte al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

Entidad	31 de diciembre de 2022 SalDOS netos disponibles posteriores			
	Activos líquidos disponibles al final del periodo (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

Entidad	31 de diciembre de 2021 SalDOS netos disponibles posteriores			
	Activos líquidos disponibles al final del periodo (1)	De 1 a 7 días (2)	De 1 a 30 días posteriores (2)	De 31 a 90 días posteriores (2)
Casa Matriz	\$ 6.598.351	5.923.470	2.935.981	- 4.254.187
Occidental Bank Barbados Ltd.	408.588	392.190	284.178	- 63.929
Banco de Occidente Panamá S.A.	1.250.685	1.164.341	513.445	- 62.912
Fiduciaria de Occidente S.A.	-	-	-	-
TOTAL	\$ 8.257.624	7.480.001	3.733.604	- 4.381.028



Respecto a la liquidez estructural, medida a través del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), el Banco reflejó una estabilidad de fondeo disponible en promedio año de 104.60% en relación con su fondeo requerido. Al cierre de diciembre, el CFEN alcanzó niveles de 108.55% mostrando 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 2022 y 2021, de acuerdo con lo establecido para tal efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia:

31 de diciembre 2022			
Entidad	Fondeo Estable Disponible (FED)	Fondeo Estable Requerido (FER)	Coeficiente de Financiación Estable Neto (CFEN)
Banco de Occidente	33.854.952	31.187.852	108,55

31 de diciembre 2021			
Entidad	Fondeo Estable Disponible (FED)	Fondeo Estable Requerido (FER)	Coeficiente de Financiación Estable Neto (CFEN)
Banco de Occidente	28.551.228	26.500.818	107,74

1.3.4 RIESGO DE CIBERSEGURIDAD

El aumento de ciberataques a nivel global, evidenciando materialización en importantes empresas colombianas, representa una alerta para el Banco de Occidente, en donde a pesar de no presentar incidentes de ciberseguridad de impacto significativo en los últimos años, contar con más de 20 herramientas y servicios para la prevención, monitoreo y resiliencia de este tipo de eventos, por medio de las cuales gestionan exitosamente en promedio más 5.000.000 de eventos de seguridad por mes, adicionalmente adelantar permanentemente

programas de concientización dirigidos a empleados y proveedores, adicionalmente aumentando el nivel de madurez para el sistema de gestión de seguridad sobre ejes fundamentales como:

- Disminuyendo en 2022 más de 1.200.000 vulnerabilidades sobre la infraestructura de servidores y PCs
- Implementando tres soluciones de Ciberseguridad en 2022 y esperando cerrar la implementación de al menos otras tres soluciones en 2023
- Atendidos el 100% de las observaciones halladas por los entes de Auditoría

El nivel de riesgo se mantiene a un nivel moderado con tendencia a mejorar.

Respecto a la liquidez estructural, medida a través del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), EL BANCO REFLEJÓ UNA ESTABILIDAD DE FONDEO DISPONIBLE en promedio año de 104.60% en relación con su fondeo requerido.



Desempeño
Bursátil y Financiero

Desempeño Bursátil y Financiero

2.1 COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO DE VALORES

2.1.1 ACCIÓN BANCO DE OCCIDENTE (NEMOTÉCNICO: OCCIDENTE)

La acción del Banco de Occidente operó durante el 2022 entre un rango entre \$24.000 y \$29.600, lo que representa una volatilidad de \$5.600, con un precio promedio en el año de

\$25.462. En promedio, el volumen total de negociación fue de \$92.471 millones. Adicionalmente, la acción del Banco de Occidente es de baja liquidez, pues en el año, la cantidad de acciones transadas fue 39.710 lo que representa un 0,03% del total de acciones en circulación.

COLCAP vs acción de Banco de Occidente



Fuente: BVC, elaboración propia.

2.1.2 BONOS BANCO DE OCCIDENTE

En cuanto a los títulos emitidos por Nuestro Banco, durante el 2022 se negociaron Bonos Ordinarios, CDT y Bonos subordinados, en el mercado secundario. De los bonos ordinarios se transaron 8 títulos de los cuales se obtuvo un monto total \$6.745M, de estos títulos se alcanzó un precio máximo de \$103,012 y un precio mínimo de \$88,719. En cuanto a los Bonos Subordinados, se negociaron 2 títulos por un monto total de \$5.162M, el precio máximo fue de \$102,134 y el mínimo de \$93,802. Por su parte, el monto total generado por CDT's fue de \$112.269M durante el 2022, estos títulos alcanzaron un precio máximo de \$107,458 y un mínimo de \$88,776. De esta manera, el monto total de los títulos que se negociaron en el mercado secundario durante el 2022 fue de \$124.177M. Adicionalmente, esta información fue recolectada de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).



2.2 PARTICIPACIÓN CAPITAL DEL EMISOR Y ESTRUCTURA PROPIETARIA CAPITAL

Teniendo en cuenta que el 100 % de nuestras acciones emitidas como banco son acciones ordinarias, los 1.350 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	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN EL CAPITAL SOCIAL
ORDINARIAS	1.350	100%

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

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE INVERSIONISTA	CANTIDAD ACCIONES ORDINARIAS	PARTICIPACIÓN	CLASE DE ACCIÓN
8002161815	GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A.	112.671.465	72,2717563%	ORDINARIA

El Banco es filial del Grupo Aval Acciones y Valores S.A. sociedad que controla el 72,27% 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 29 de marzo de 2022 se decretado el reparto de dividendos

en efectivo de la siguiente manera: \$ 80,18 mensual por acción, pagadero los primeros diez días de cada mes de acuerdo con la legislación vigente, desde abril 2022 hasta el mes de marzo de 2023, inclusive, sobre un total de 155.899.719 acciones suscritas y pagadas al 31 de diciembre de 2021.

2.3 COMENTARIOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA OPERACIÓN DEL EMISOR

2.3.1 INFORME MACROECONÓMICO

2.3.1.1 CONTEXTO INTERNACIONAL

Tras la recuperación económica que se adelantó luego de finalizada la pandemia, el 2022 prometía continuar con esta senda, apoyada en la apertura total de las economías gracias a la accesibilidad de vacunas contra el Covid-19. Sin embargo, a finales de febrero comenzó lo que sería el agravante de muchos problemas evidenciados por el paso de la pandemia, pues Rusia decide invadir Ucrania y con ello se empeoran las interrupciones en las cadenas de suministros, se dificulta el comercio de granos y fertilizantes producidos en estos países y en general, se observa un incremento generalizado en los precios de todas las materias primas.

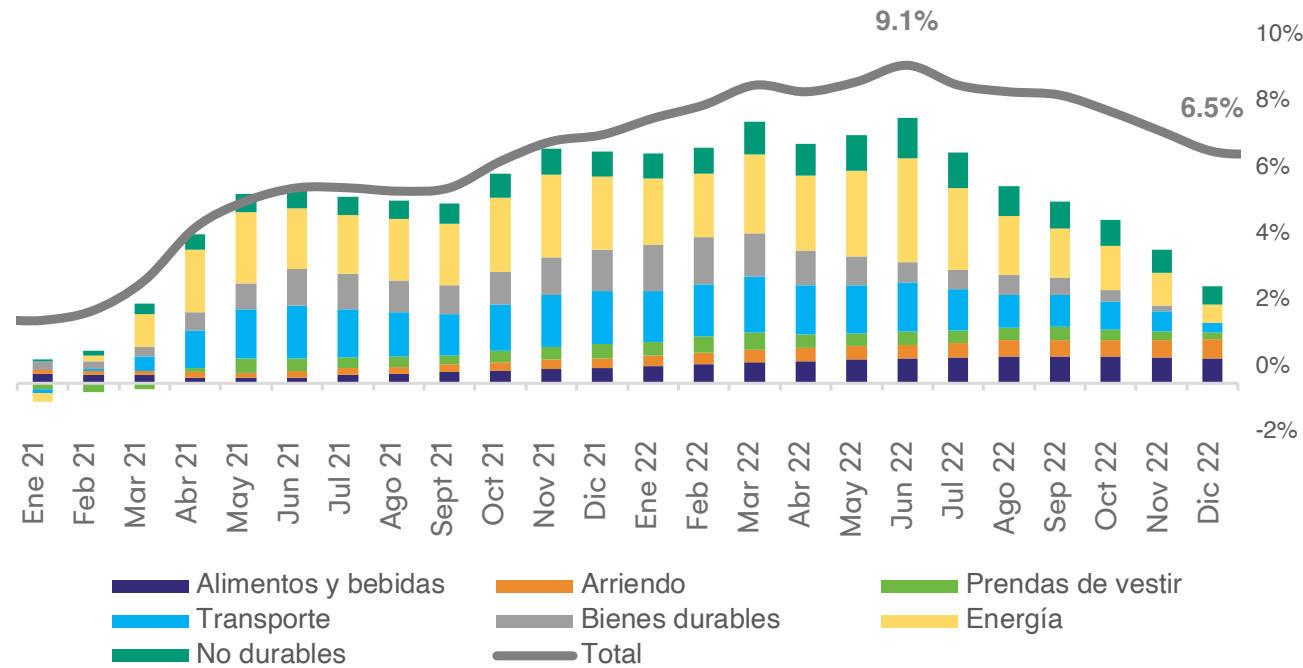
No obstante, el 2022 estuvo marcado por las buenas dinámicas económicas, la recuperación de la demanda por encima de la oferta, lo cual generó un incremento generalizado de los precios llevando a la inflación a niveles no vistos este siglo, tasas de interés altas debido a una política monetaria contractiva y una desaceleración de la economía China en medio de la política de COVID cero.

En Estados Unidos la inflación alcanzó su nivel más alto en 40 años en junio, con una variación anual de 9,1% a/a, sin embargo, corrigió 260pbs hasta 6,5% a/a en diciembre. No obstante, la inflación se acerca al cierre del 2021 cuando fue 7,0% a/a, mostrando una tendencia a la baja. Los rubros que más han contribuido a la variación positiva han sido energía y alimentos, debido a los efectos negativos de las sanciones de Occidente a Rusia y los bloqueos en canales estratégicos de comercio de granos y fertilizantes en el Mar Negro, derivado de la invasión rusa. No obstante, en cuanto a la inflación subyacente, aquella que excluye elementos volátiles como la energía y los alimentos, observamos que las mayores presiones inflacionarias se derivan del transporte y los arriendos.

“...el 2022 estuvo marcado por las buenas dinámicas económicas, la recuperación de la demanda por encima de la oferta”

Gráfico 1.

INFLACIÓN ANUAL POR RUBROS



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

En el segundo semestre 2022 se comenzó a evidenciar una moderación y corrección de la inflación en su variación anual, sin embargo, la inflación subyacente continuó con la tendencia alcista, lo que pone en evidencia la fortaleza de la demanda interna en medio de un mercado laboral con desequilibrios en la oferta y la demanda, que ha generado un aumento en los salarios reales a medida que la tasa de desempleo continúa en mínimos (3,4%).

En línea con esto, el Comité de Mercado Abierto (FOMC) de la Reserva Federal (FED) comenzó a usar un tono más hawkish²¹ a comienzo de

²¹ Cuando se habla de un tono hawkish, se hace referencia a una política monetaria más restrictiva. Es cuando el banco central opta por una subida de tasas de interés.

año, enviando a los mercados el mensaje de un posible inicio del ciclo alcista de tasas de interés. Finalmente, en marzo se da el primer incremento de la tasa de interés en 25pbs hasta 0,25% - 0,50% como lo estaba esperado el mercado. A lo largo del año la FED incremento en 425pbs su tasa hasta 4,25% - 4,50%, argumentando que la inflación no estaría siendo transitoria como se creía inicialmente.

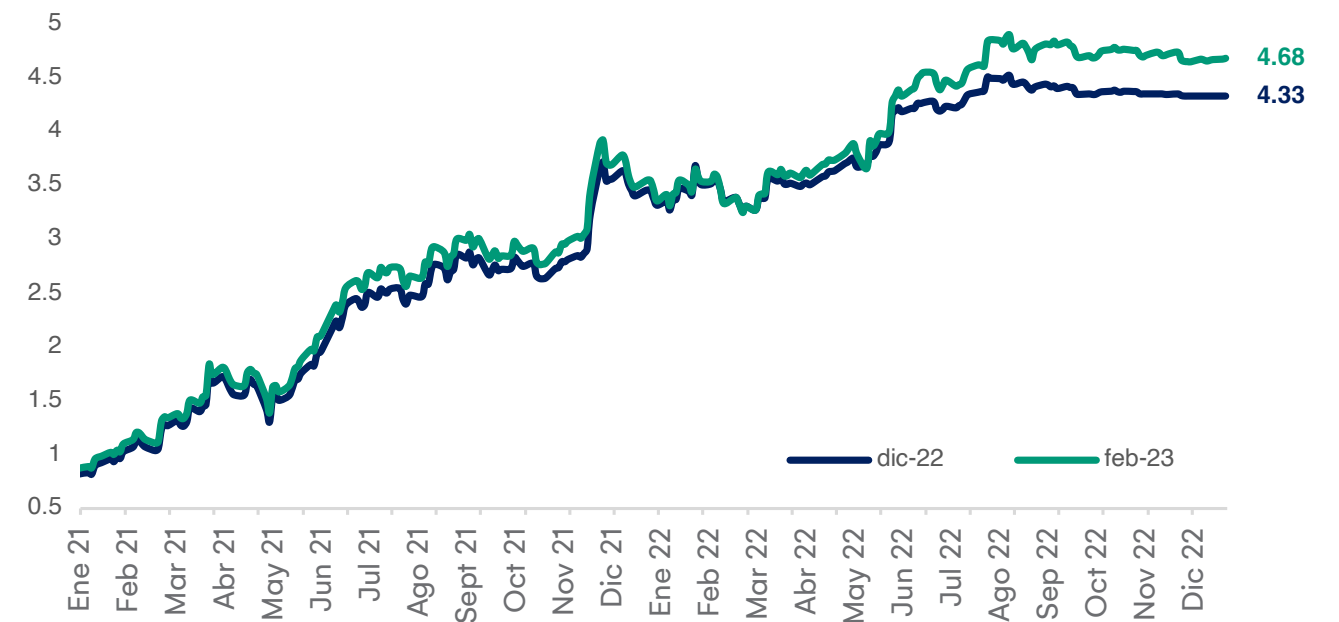
Como se puede observar en la gráfica 2, las expectativas del mercado sobre el cierre de la tasa de interés de la FED este año han aumentado 350pbs hasta 4,25% y 4,50% desde el 0,75% y 1,0% en enero de 2022. Una vez la FED decide iniciar los incrementos en la tasa, el

mercado descontaba que para junio de 2023 la tasa se ubicará entre 0,75% y 1,00%, por debajo del cierre de diciembre de 2022, sin embargo, en diciembre el mercado descuenta que los incrementos de la tasa continúen hasta junio de 2023 y que la tasa de finalice el ciclo alcista de tasas en el rango de 5,00% y 5,25%, por lo que aún la FED podría incrementar en 75pbs la tasa de interés durante 2023.



Gráfico 2.

EXPECTATIVAS DEL MERCADO DE LA TASA DE INTERÉS FED RANGO INFERIOR



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.



En Europa el escenario ha sido un poco más complejo debido a que es una de las principales regiones afectadas por el conflicto entre Rusia y Ucrania, pues estos dos países eran los principales proveedores no solo de cereales y granos sino también de energía, como el gas natural y el petróleo. Al Occidente imponerle sanciones a Rusia, este país comenzó a limitar los suministros de gas a Europa, particularmente a Alemania, principal economía del bloque, lo que terminó repercutiendo en la estabilidad general de los precios y en la industria manufacturera, por ende, en una ralentización de las dinámicas de la economía.

La inflación ascendió 510pbs a lo largo del año hasta el 10,1% a/a en noviembre rondando el máximo histórico. Estas persistentes presiones inflacionarias se deben al incremento de los precios de la energía y alimentos principalmente. Sin embargo, al observar la inflación subyacente, los precios del sector servicios son los que explican en mayor medida las presiones inflacionarias, evidenciando la fortaleza de la demanda.

La presidenta del Banco Central Europeo (BCE), Christine Lagarde, afirmó por un tiempo que las presiones inflacionarias eran transitorias y que por lo tanto no se necesitaba una política monetaria contractiva. Sin embargo, ante la persistencia de las tensiones entre Rusia y Ucrania que han derivado presiones alcistas en los precios de la energía y alimentos, el BCE tuvo que cambiar su postura en el 2T2022, poniendo fin a su política monetaria ultra laxa con tasas de interés negativas e incrementando las tasas por primera vez en 11 años, en línea con otros grandes bancos centrales alrededor del

mundo. Particularmente en julio, decidieron incrementar sus tasas de interés completando en el año incrementos de 250pbs hasta llevar la tasa de referencia a 2,5%.

Sin embargo, la preocupación en los mercados aumentó, pues los niveles de deuda de los países europeos son heterogéneos entre sí, por lo que la transmisión y los efectos de las tasas de interés iba a ser diferente para todos, por lo que se necesitaba un instrumento que corrigiera esta falla. El BCE da a conocer entonces su instrumento Anti-fragmentación, el cual busca la transmisión efectiva de la política monetaria, evitando un incremento en los costos de endeudamiento de los países del bloque. Este instrumento consiste en:



1

El BCE podría realizar compras de bonos de deuda pública con vencimientos entre 1 y 10 años y consideraría la adquisición de bonos del sector privado.

2

El tamaño de las compras dependerá de la severidad de los riesgos que enfrenta la transmisión de tasas.

3

Las compras no estarán restringidas ex ante, es decir, no se fija una rentabilidad máxima para cada bono, sino que actúa en función de la situación y necesidad.

4

Los criterios de elegibilidad para las compras son: i) cumplimiento del marco fiscal del bloque, ii) no tener desequilibrios macroeconómicos severos, iii) finanzas públicas sostenibles, y iv) políticas macroeconómicas sostenibles y sólidas.

5

El instrumento se activará tras la evaluación de indicadores de mercado, criterios de elegibilidad y las compras serán proporcionarle al objetivo principal del BCE. Y se detendrá si hay una mejora duradera de la transmisión, o si las tensiones persistentes obedecen a fundamentos del país.

Durante el 2022 la economía tuvo una buena dinámica gracias a la fortaleza de la demanda interna, en el 1T2022 la economía del bloque creció 5,5% a/a, en el 2T2022 creció 4,2% a/a, sin embargo, en el 3T2022 y 4T2022 ya se pudo evidenciar una ralentización en el crecimiento del PIB, pues la economía creció 3,2% a/a y 1,9% a/a respectivamente. Para todo 2022 la economía del bloque creció 2,9% a/a. Sin embargo, para 2023 la perspectiva es más pesimista pues el mercado espera un crecimiento de tan solo 0,4% a/a y el BCE de 0,5% a/a, esto ante la materialización de una recesión global, profundización de la crisis energética actual y los efectos del incremento de las tasas de interés.

En China la dinámica de la economía ha estado enmarcada por los rebrotes de contagios de COVID-19 (gráfico 3), en su pico, los casos nuevos alcanzaron el registro diario de 23.436, a diferencia con los 3.522 casos nuevos que se presentaron en el pico del 2020 cuando inicio la pandemia. Ante esto, el Gobierno chino decidió implementar su política de tolerancia cero al COVID-19, con la cual se impusieron estrictas cuarentenas en Shanghái (ciudad de 25M de habitantes), la más grande del país y el núcleo financiero, desde marzo hasta finales de mayo. Estas medidas fueron replicadas en otras ciudades del país, lo que tuvo un efecto negativo sobre la actividad económica.

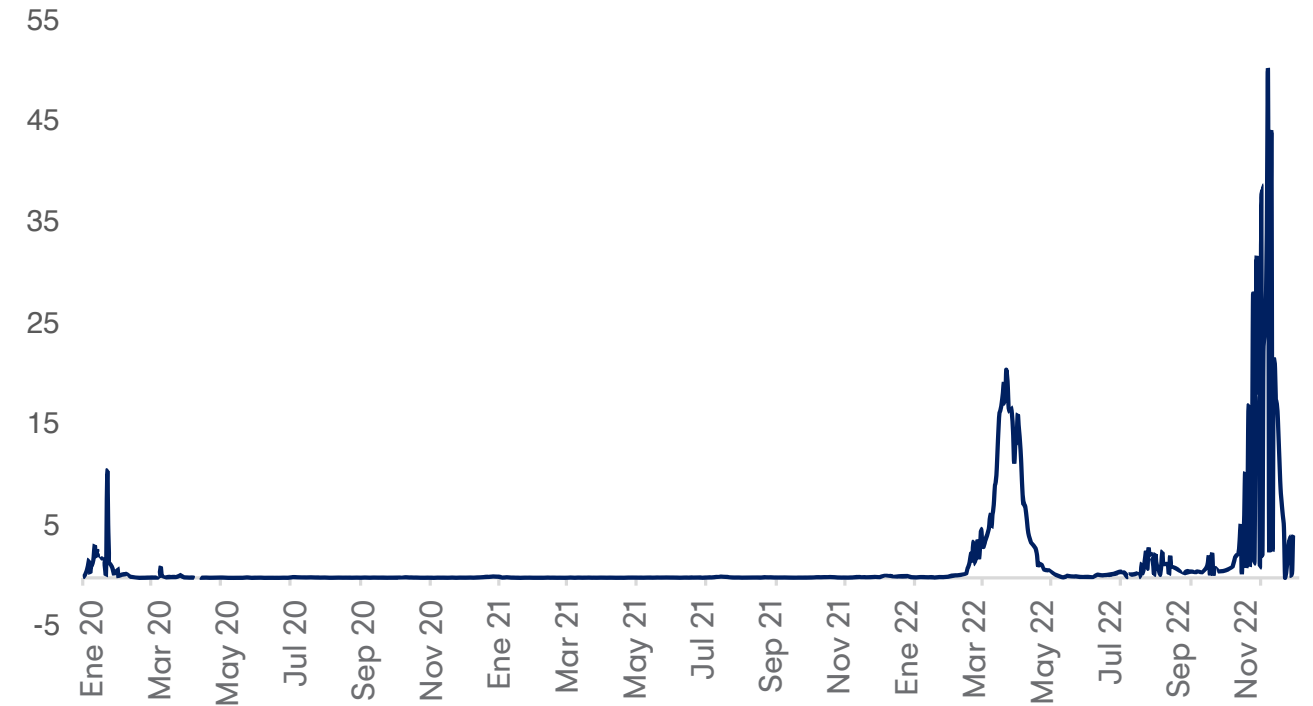
En el indicador PMI se puede tener una aproximación de las dinámicas de la actividad económica del sector manufacturero y de servicios. Como se puede observar en el gráfico 4. se evidencia un deterioro del indicador desde abril aproximadamente a causa de los fuertes confinamientos del 1T2022 y cayendo finalmente en terreno contractivo (por debajo de los 50pts) en agosto. Particularmente, el PMI

“ **En China la dinámica de la economía ha estado enmarcada por los rebrotes de contagios de COVID-19 (gráfico 3), en su pico, los casos nuevos alcanzaron el registro diario de 23.436** ”

manufacturero cayó 4,9pts en abril hasta 46pts, dados los fuertes confinamientos que afectaron la producción de las fábricas, no obstante, una vez las cuarentas fueron menos estrictas la industria logró recuperarse 3,4pts hasta noviembre, ubicándose en 49,4pts, sin embargo, no logra ubicarse en terreno expansivo. En cuanto al sector servicios este cayó 16,9pts hasta 36,2pts en abril, alcanzando un mínimo histórico (excluyendo la pandemia), no obstante, logró recuperar 10,5pts hasta 46,7pts en noviembre, manteniéndose en terreno contractivo.

Gráfico 3.

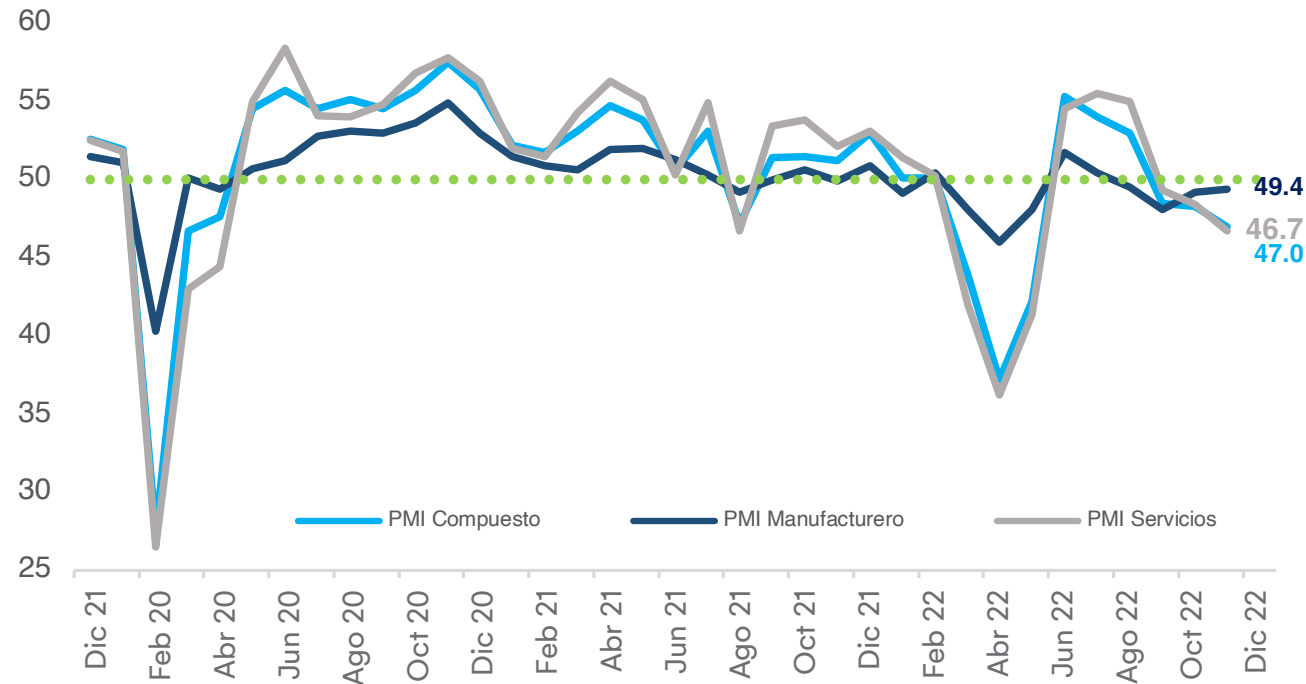
NUEVOS CASOS DE CONTAGIO POR COVID-19 POR MILLÓN DE HABITANTES EN CHINA



Fuente: Our World in Data, elaboración propia.



Gráfico 4. PMI CHINA



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.



Ante esto, las expectativas de crecimiento para el país asiático se encuentran muy por debajo del promedio de los últimos 10 años (7,6% a/a). Según el mercado, China crecería 5,2% a/a en 2023 (vs 4,8% esperado en noviembre de 2022), esta expectativa se revisó al alza una vez el Gobierno Chino anuncio la finalización de la Política de Cero COVID y con ello, inició la reapertura de la economía.

Cabe resaltar que el bajo dinamismo de la economía China por causa de los confinamientos ha generado presiones adicionales en la recuperación de la oferta, afectando las cadenas de suministro, retrasando el flujo de bienes y disminuyendo sus importaciones, lo que agrava las presiones sobre la inflación global.

En cuanto a las materias primas, estas han presentado un comportamiento mixto durante el año (tabla 1). Las valorizaciones son lideradas por el carbón (135,4%), gas (48,3%), níquel (43,5%) y hierro (23,1%), mientras que las desvalorizaciones estuvieron lideradas por el café (-27,0%), algodón (-26,3%), aluminio (-15,2%) y cobre (-13,8%).

En cuanto a las materias primas de energía, estas presentaron valorizaciones en lo corrido del año en medio de un contexto de guerra entre Rusia y Ucrania, baja oferta y expectativas de recesión global en 2023. Particularmente el petróleo Brent y WTI se valorizó 61,3% y 60,7%, respectivamente, hasta alcanzar el máximo del año de \$US 127,9 por barril y \$US 123,7 entre el cierre de 2021 y marzo de 2022, alcanzando





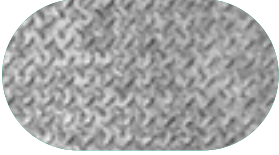











el máximo en 14 años, esto se debió a un desequilibrio entre oferta y demanda. Por el lado de la oferta por las sanciones impuestas por Estados Unidos y sus aliados sobre las importaciones rusas de bienes energéticos, mientras que por el lado de la demanda ante las restricciones de movilidad en China por el incremento de casos de contagio. No obstante, a medida que incrementaban las preocupaciones por una caída en la demanda ante la posible desaceleración global en 2023, las referencias Brent y WTI corrigieron 33,7% y 35,7%, respectivamente, desde el máximo hasta diciembre, alcanzando los \$US 84,3 y \$US 79,5 por barril.

La OPEP recortó en diciembre su pronóstico de demanda de crudo tanto para el 2022

como el 2023. En cuanto al 2022 estima que la demanda aumentará en 2,64M bpd, es decir, 460K bpd menos que el pronóstico previo, en medio de un contexto de incertidumbre ante la desaceleración mundial, los altos niveles de inflación, el endurecimiento de la política monetaria y las interrupciones de suministros. Mientras que para 2023 prevén un aumento de 2,34M bpd hasta 102,02M bpd, es decir, 360K bpd menos del pronóstico anterior, pero alcanzando y superando niveles de demanda prepandemia.

Tabla 1.

MATERIAS PRIMAS MOVIMIENTO AÑO
CORRIDO 2022

MATERIA PRIMA	UNIDADES	2022	MAX	MATERIA PRIMA	UNIDADES	2022	MAX
 CAFÉ	\$US/oz	-27.0%	-35.4%	 BRENT	CNY/tm	6.9%	-33.7%
 ALGODÓN	\$US/lb	-26.3%	-45.6%	 AZÚCAR	\$US/lb	8.2%	-3.1%
 ALUMINIO	\$US/lb	-15.2%	-37.9%	 SOJA	\$US/bu	11.2%	-13.8%
 COBRE	\$US/tm	-13.8%	-21.8%	 MAÍZ	\$US/tm	13.2%	-17.1%
 TRIGO	\$US/lb	-0.7%	-40.1%	 HIERRO	\$US/bp	23.1%	-11.2%
 ORO	\$US/tm	-0.1%	-11.6%	 NÍQUEL	\$US/bp	43.5%	-38.5%
 WTI	\$US/oz	3.3%	-35.7%	 GAS	\$US/bu	48.3%	-45.2%
 PLATA	\$US/bu	4.3%	-9.0%	 CARBÓN	\$US Cent/lb	135.4%	212.9%

Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Respecto al gas natural, una vez se dio la invasión rusa a Ucrania, esta materia prima se valorizó 193% hasta \$EUR 210.5, posteriormente logró corregir, sin embargo, a medida que se comenzaron a conocer limitaciones del gasoducto Nord Stream 1 a medida que se acercaba el invierno, se valorizó 292% hasta

\$EUR 307,5, alcanzando un máximo histórico (gráfico 5). No obstante, Alemania logró completar las reservas de gas en noviembre semanas antes de lo planeado, lo que permitió aliviar las preocupaciones sobre la falta de suministro durante el invierno, por lo que la referencia corrigió 73% hasta %EUR 82,9.

Gráfico 5. COMPORTAMIENTO DEL GAS NATURAL TTF



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

2.3.1.2 CONTEXTO LOCAL

La economía colombiana presentó una buena dinámica durante el 2022, impulsada principalmente por la fortaleza del consumo interno y una baja base estadística. Particularmente, en el 1T2022 la economía creció 8,5% a/a debido a la reapertura de la economía tras varios picos de contagios y restricciones de movilidad a lo largo del 2021, esto permitió que sectores como el de entretenimiento y actividades artísticas retomaran operaciones y que aumentara el gasto de los hogares en estos rubros. En cuanto al 2T2022 la economía creció 12,6% a/a debido a la continuidad de la relajación de restricciones, como la eliminación del uso obligatorio del carné de vacunación, lo que permitió un crecimiento del sector terciario (servicios). Finalmente, en el 3T2022 comenzó a evidenciarse una moderación en el ritmo de crecimiento, con un PIB creciendo 7,0% a/a, jalonado por el buen dinamismo del consumo de los hogares, pero moderándose ante las persistentes presiones inflacionarias y las altas tasas de interés en los créditos de consumo. Adicionalmente, a lo largo del año, el sector agrícola presentó variaciones negativas, esto debido a los altos precios de los insumos y por la persistente temporada de lluvias que afectó las cosechas. Finalmente, el PIB del 2022 creció 7,5% a/a, por debajo del 11,0% registrado en 2021 y por debajo del 8,0% esperado por el



mercado, esto se debió al menor crecimiento de la economía en el 4T2022 (2,9% a/a).

Estos excesos de demanda y las limitaciones en la oferta, llevó a que la inflación pasará de 5,62% a/a en diciembre de 2021 a 13,12% a/a en diciembre de 2022, máximo desde 1999. Estas presiones inflacionarias de debieron a los incrementos de los precios de los alimentos y transporte particularmente, a medida que se encarecían insumos como fertilizantes y comida para animales, se extendía la temporada de lluvias, se devaluaba el peso colombiano y el gobierno incrementaba los precios de la gasolina.

En línea con esto, desde Occieconomicas²² se prevé que la inflación se estabilice en los niveles de 13.0% en el 1T2023, para posterior descender en el 2S2023 y cerrar el año en 8,57% aproximadamente.

Ante estos elevados niveles de los precios, el Banco de la República continuo con los incrementos de la tasa de interés que inicio en septiembre de 2021 con el objetivo de estabilizar los precios hacía el rango meta de 2,0% y 4,0%. Si bien a comienzos de año los incrementos

²² Sección del Banco de Occidente encargada de la publicación de informes sobre investigaciones económicas.

“Estos excesos de demanda y las limitaciones en la oferta, llevó a que la inflación pasará de 5,62% a/a en diciembre de 2021 a 13,12% a/a en diciembre de 2022, máximo desde 1999.”

eran de 100pbs, en la segunda mitad del año la entidad se volvió más agresiva en su política monetaria, aumentando la magnitud de los incrementos hasta en 150pbs. Con esto, el Banco de la República completó 900pbs durante el 2022, cerrando el año con la tasa de interés en 12,00%.

Desde Occieconomicas se estima la tasa de interés alcance el 13,50% y se mantenga en estos niveles durante el 1S2023, mientras se evidencia una desaceleración de la inflación, de manera que en septiembre podrían comenzar a reducir la tasa de interés, cerrando el año en 10,50%.

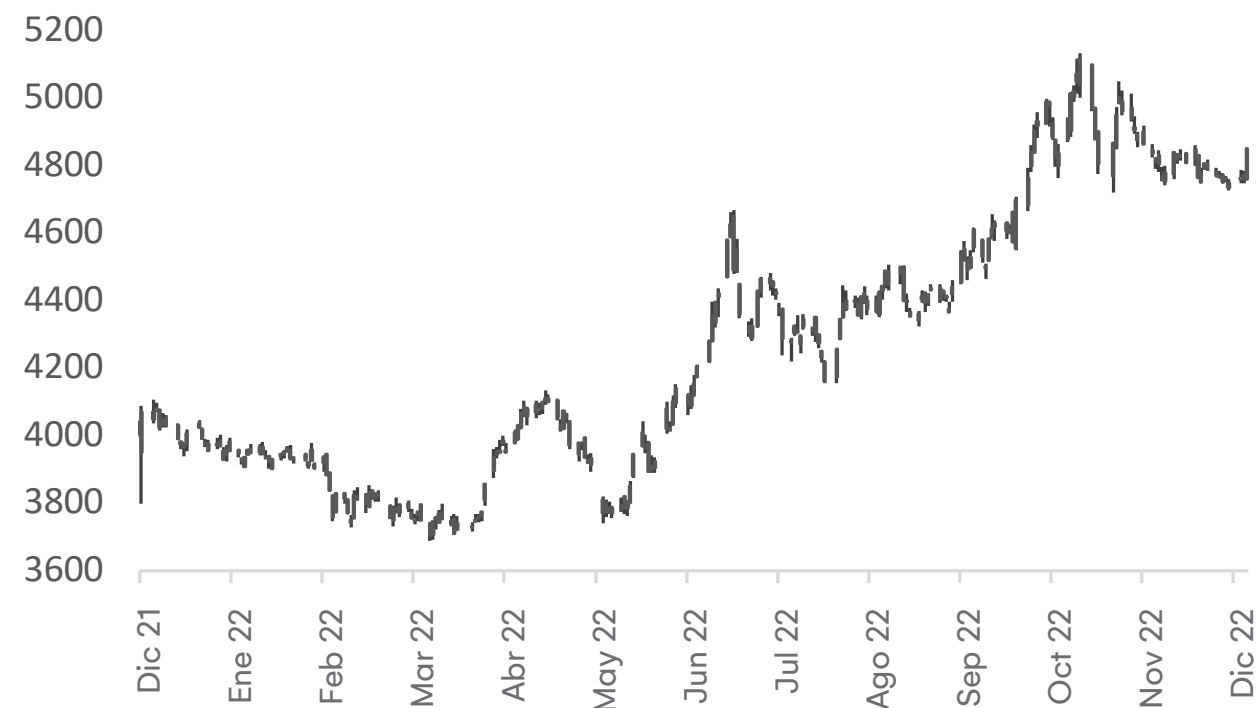
Adicionalmente, el año estuvo marcado por la incertidumbre política que se vivía en el país. En la primera mitad del año debido a las elecciones presidenciales, las cuales llegaron hasta segunda vuelta con el candidato Gustavo Petro y Rodolfo Hernandez. En agosto, Gustavo Petro se posicionó como nuevo presidente.

El Gobierno radicó en agosto una nueva reforma tributaria, la cual fue aprobada por el Congreso y sancionada por el presidente entre noviembre y diciembre. Esta ley espera recaudar \$20B aproximadamente en 2023, el cual provendría principalmente del sector hidrocarburos y tiene como objetivo fomentar la igualdad y justicia social.

Esto llevó al peso colombiano a devaluarse 31,8% en lo corrido del año y particularmente en el 2S2022 se devaluó 16,8%, alcanzando el máximo histórico de \$5.133 en noviembre. Este comportamiento si bien obedeció al fortalecimiento del dólar a nivel internacional a medida que la FED incrementaba tasas y se hacía más fuerte la expectativa de una recesión mundial, se explica principalmente por la incertidumbre a nivel local y los anuncios del nuevo gobierno respecto al sector hidrocarburos, donde menciona que no se firmarán nuevos contratos de exploración.

Gráfico 6.

COMPORTAMIENTO DEL PESO COLOMBIANO



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

La curva de rendimientos de los TES TF se desvalorizó 466pbs en promedio en el 2022, motivado por: i) desvalorización de los tesoros americanos ante la política monetaria agresiva de la FED, ii) el incremento de la prima de riesgo país y iii) los incrementos de tasa de interés del BanRep.

Por su parte, la curva de rendimientos de los TES UVR se desvalorizó 236pbs en promedio en el 2022, un movimiento inferior a los TES TF debido a los incrementos mensuales de la inflación, lo cual hacía llamativos estos bonos.

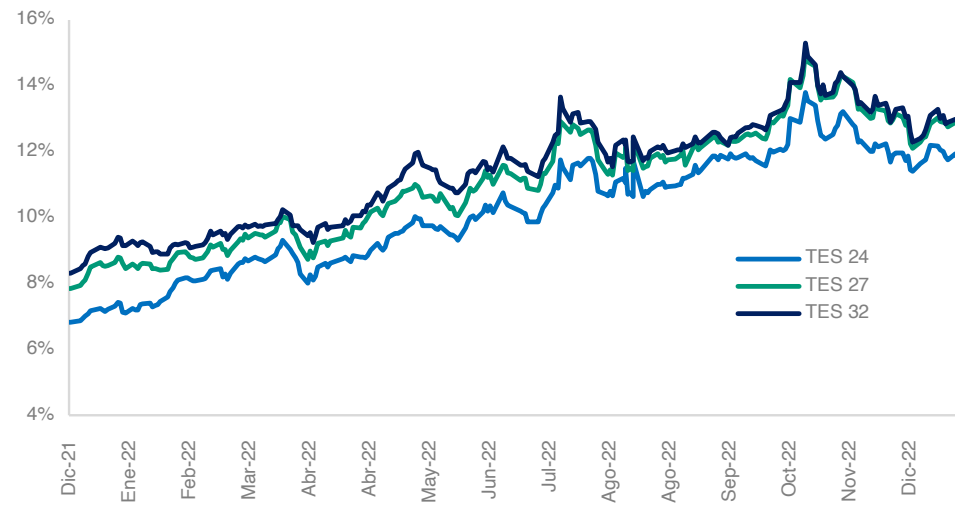




“ La corrección del déficit continuaría en el 2023 al 3,8% del PIB, como consecuencia de un mayor recaudo tributario derivado de la entrada en vigor de la reforma tributaria y la deuda se ubicaría en 57,5%.”

”

Gráfico 7. TES TASA FIJA



Fuente: Bloomberg, elaboración propia.

Finalmente, el Gobierno presentó el 22 de diciembre el Plan Financiero 2023, el cual tiene como objetivo ser la hoja de ruta en términos fiscales para el año en vigencia y en el mediano plazo. Actualizaron los pronósticos de las principales variables macroeconómicas: i) el PIB de 2022 fue revisado al alza a 8,2% a/a (vs 7,7% a/a proyectado en agosto), mientras que el PIB del 2023 sería 1,3% a/a (vs 1,8% a/a), ii) para la inflación estiman que en 2022 se ubique en 12,2% a/a (vs 9,9%) y 2023 en 7,2% a/a (vs 5,3%) y iii) la cuenta corriente cerraría el 2022 en 5,9% (vs 4,5%), mientras que para 2023 está descendería a 3,7% como se tenía proyectado anteriormente.

En cuanto al déficit fiscal prevén que se ubique en 5,5% del PIB (1,6% por debajo de lo observado en 2021 de 7,1% del PIB), evidenciando un sobrecumplimiento de la regla fiscal y la deuda del Gobierno Nacional Central se reduciría al 59,6% del PIB en 2022 (vs. 60,8% del PIB del 2021). La corrección del déficit continuaría en el 2023 al 3,8% del PIB, como consecuencia de un mayor recaudo tributario derivado de la entrada en vigor de la reforma tributaria y la deuda se ubicaría en 57,5%. Con esto, el gobierno busca transmitir un mensaje de compromiso y responsabilidad en el manejo de las finanzas públicas.

Gráfico 8. TES UVR



Fuente: BanRep, elaboración propia.

2.3.2 VARIACIONES Y RESULTADOS DEL BANCO

Nuestro Banco cerró el año 2022 con un crecimiento anual del 15,8% en el Total de Activos, los cuales crecieron en \$ 7,5 billones respecto a diciembre de 2021, alcanzando un saldo total de \$54,5 billones. 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 \$7,3 billones frente al saldo registrado en diciembre de 2021, equivalente a un incremento anual del 21,1%, y que aportó el 97,74% del crecimiento del Total de Activos.

Con corte al mes de diciembre del 2022, información disponible por la Superintendencia Financiera de Colombia, el total de Cartera Comercial Banco representa una participación de mercado del 8,45% con un crecimiento anual del 19,88%. Acompañado también por el de la Cartera Consumo, que registra una variación anual de \$2.235,5MMM equivalente un incremento anual del 25,36%, y una participación de mercado al mes de diciembre del 2022 del 5,44%. Para la Cartera de Vivienda (Hipotecaria y Leasing) se registra un crecimiento año del 16,60% alcanzando un saldo de cierre de año de \$2,5 billones. Estos

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 \$2,5 billones, representando el 5,96% del total de la Cartera de Crédito Bruta Moneda Legal y Extranjera además de una reducción del 0,74%, lo cual se explica principalmente por la correcta administración del riesgo sobre los clientes, sumando a las oportunas reestructuraciones de créditos efectuadas de manera oportuna y que permitió reducir el deterioro de la cartera.

El Saldo de Provisiones para Protección de Activos, a cierre de diciembre, suma un total de \$2,2 billones con un decrecimiento anual del 4,06%, 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 55,45%, logrando un crecimiento del índice del 5,48% frente al año anterior. Este indicador registró un menor nivel frente al Total del Sistema, que al corte de noviembre de 2022 es del 60,47%²³

²³ Fuente: Indicadores Gerenciales, diciembre de 2022. Superintendencia Financiera de Colombia, www.superfinanciera.gov.co

El Total Activos Financieros de Inversión y Derivados de Negociación alcanzaron la suma de \$6,8 billones, creciendo un 12,50% respecto al año anterior, producto de la ejecución realizada en las Inversiones mantenidas hasta el vencimiento donde se evidenció un crecimiento año del 101,94% con una variación positiva de \$0,9 billones.

Por el lado de los Pasivos Totales, nuestro Banco cierra el año 2022 con un saldo de \$49,8 billones registrando una variación de \$7,4 billones de más frente al saldo del cierre del año inmediatamente anterior, que equivale a un incremento anual porcentual del 17,39%.

Dentro del comportamiento del Total Pasivos, se destaca el desempeño presentado en los Depósitos Totales al cierre del 31 de diciembre de 2022 alcanzando la suma de \$38,5 billones aumentando en \$6,2 billones respecto a diciembre de 2021, lo que representa un crecimiento porcentual anual del 19,23%. Comportamiento que se encuentra explicado principalmente por el incremento año de los Certificados de Depósito a Término, que registraron la suma de \$10,5 billones creciendo \$4,2 billones respecto al mismo periodo año anterior, equivalente a un crecimiento porcentual anual del 65,57%, estos representan el 27,42%

“ Este crecimiento acelerado de los productos de ahorro viene explicado como resultado de las políticas monetarias aplicadas por el Banco de la República. ”

del Total Depósitos del Banco. Este crecimiento acelerado de los productos de ahorro viene explicado como resultado de las políticas monetarias aplicadas por el Banco de la República.

Al mes de diciembre del 2022 los Depósitos de Ahorro de nuestro Banco representan el 7,21% del Total Sistema Bancario Colombiano frente al 6,44% del año anterior, en línea con la coyuntura nacional y la estrategia corporativa.

Con relación a las otras fuentes de fondeo, es de mencionar el crecimiento correspondiente a los Créditos de Banco y otros donde el saldo de cierre alcanza el valor de \$4,0 billones con un crecimiento



año del 40,27%. Frente al comportamiento presentado por los Bonos, resultado de los vencimientos de emisiones presentadas en lo corrido del año tiene que el saldo total de Bonos emitidos por el Banco al corte del 31 de diciembre de 2022 sea de \$2,3 billones, reflejando un decrecimiento anual del 16,39%; actualmente el saldo vigente en Bonos cuenta con vencimientos cercanos a los 10 años en promedio, frente a lo cual se estima una reducción significativa en el ritmo de decrecimiento y garantizando la estabilidad de este mecanismo de fondeo.

El Patrimonio Total de nuestro Banco registró un valor de \$4,7 billones, creciendo en \$76 MMM respecto al año anterior, lo que representa un crecimiento anual del 1,63%. Dentro de los conceptos con mayor movimiento en lo correspondiente a este rubro se encuentran los otros Resultados Integrales, donde el saldo de cierre al 31 de diciembre de 2022 alcanzó -\$287,1MMM y limitó el crecimiento patrimonial de la entidad por efectos de la medición de los

activos financieros del Banco bajo Títulos de Deuda.

Nuestra Utilidad Neta Total al cierre de diciembre de 2022 fue de \$502,6 MMM, mayor en un 2,15% a la Utilidad Neta obtenida el año inmediatamente anterior, resultados alcanzados a través de un crecimiento anual del 6,71% en los Ingresos Netos por Intereses y Valoración, equivalente a \$126,9MMM, desglosado entre los Intereses Recibidos sobre Cartera de Crédito y Operaciones de Leasing y los Gastos en Intereses sobre Depósitos. De este modo, los Intereses recibidos aumentaron alrededor del 68,42% por efecto combinado de la indexación de nuestras operaciones a las principales tasas de colocación del mercado sumando al crecimiento en el saldo de las carteras. Por el lado de los Gastos en Intereses sobre Depósitos, cuyo crecimiento anual fue del 306,27%, nuevamente es explicado por el aumento en productos como los CDTs más las presiones monetarias que incentivan el ahorro.

Otro punto por destacar dentro de los principales determinantes de los resultados de nuestro Banco se encuentra el desempeño de Tesorería como eje de las operaciones de negociación de activos financieros. El desarrollo de sus operaciones estuvo impactada por el aumento generalizado de las tasas de interés en Colombia desde 3 puntos fundamentales: Menor rendimiento relativo del libro de inversiones que usamos como garantía de liquidez para el Banco, impacto por desvalorizaciones de operaciones derivadas para la cobertura de las nuevas emisiones de CDT para suplir los requerimientos regulatorios y la dificultad para atender las obligaciones del Esquema de Creadores de mercado administrado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El libro de inversiones por su connotación de colchón de liquidez del Banco presenta inversiones estables en el tiempo, y ante el agresivo aumento en las tasas por parte del Banco de la República (BR), nuestro portafolio

se encuentra rentando por debajo de la tasa Repo a la que podríamos acceder para obtener liquidez.

La cobertura de CDTs a través de instrumentos de tesorería tuvo como origen buscar asegurar una tasa de captación variable indexada al IBR mucho más competitiva que las alternativas tradicionales que se encontraban en el mercado (entre 100-150pbs). No obstante, estas coberturas tienen impactos por valoración que solo pueden ser suplidos bajo un esquema de contabilidad de coberturas con el que el Banco aún no contaba, lo cual trajo consigo un impacto en los resultados del 2022.

La participación del Banco en el esquema de creadores de mercado trajo consigo unas obligaciones de operación en el mercado de TES las cuales tuvieron costos más altos de los esperados ante la pérdida de liquidez por las sostenidas desvalorizaciones de la curva de rendimientos durante el año.

Gráfico 9. ROAA (ACUMULADO)

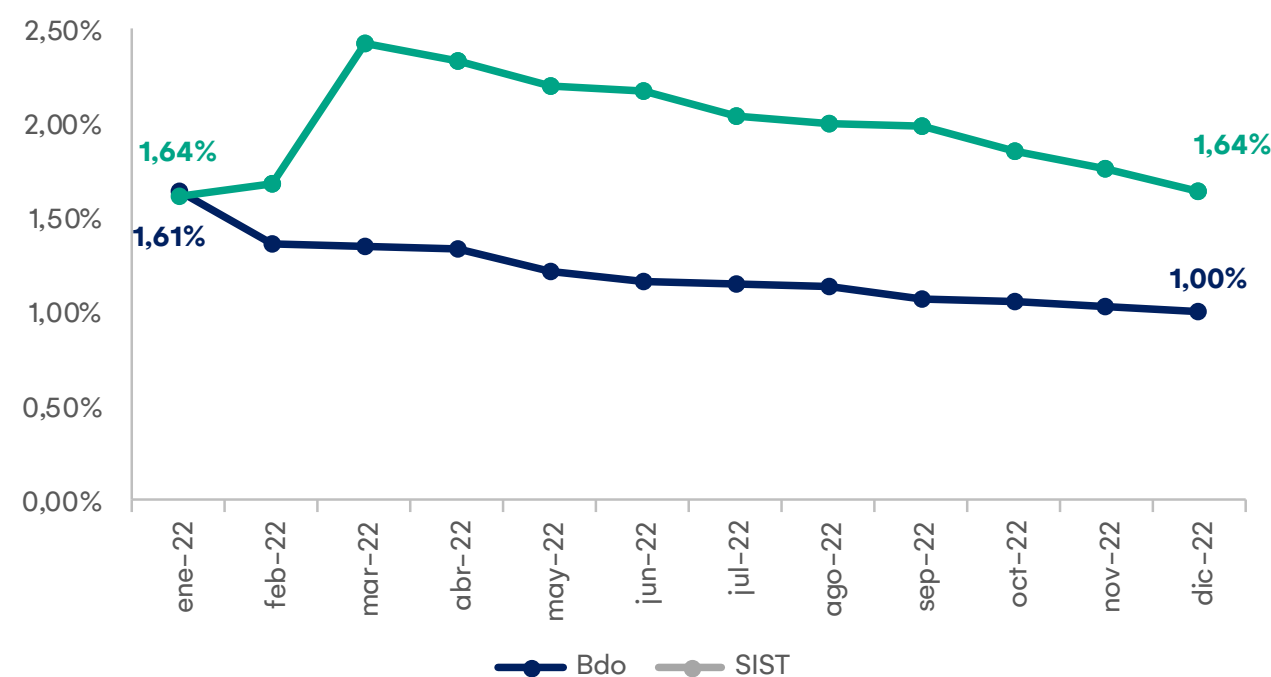
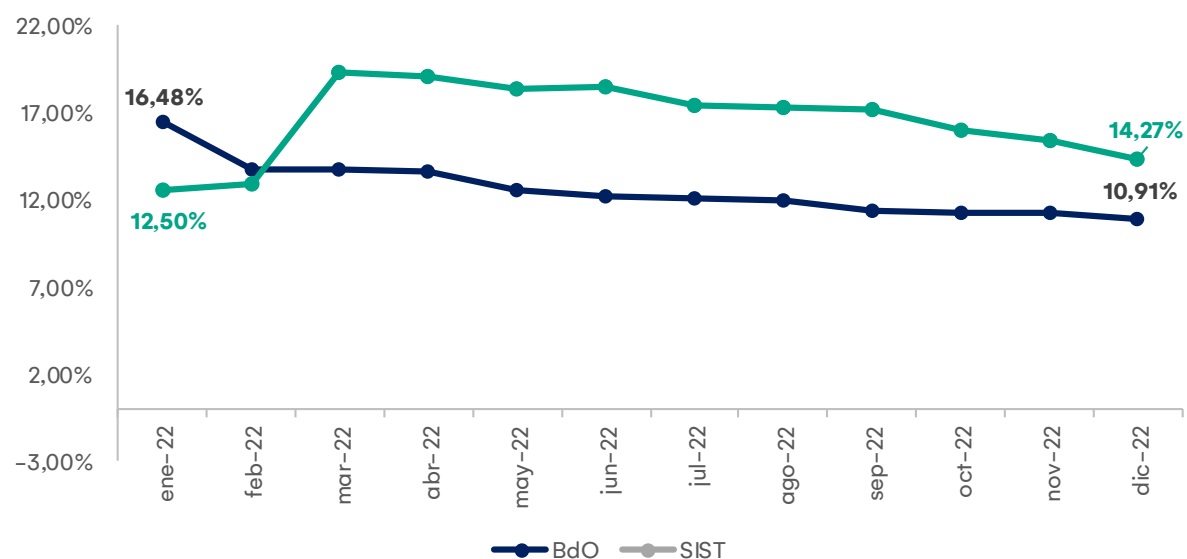


Gráfico 10. ROAE (ACUMULADO)



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 2022 fue del 1,00% y la Rentabilidad Anual del Patrimonio del 10,91%, incrementando este último frente al índice registrado al cierre de diciembre de 2021 que fue del 10,85%. El total Sistema Bancario en diciembre 2022, cifras provisionales suministradas por Asobancaria, para los mismos índices corresponde a 1,64% y 14,27%, respectivamente.

2.3.3 COMPORTAMIENTO DE LA LIQUIDEZ Y LA SOLVENCIA

Por otro lado, desde el punto de vista de liquidez, este indicador estuvo presionado por la transición en la implementación del Coeficiente de Fondo Estable Neto - CFEN, el mínimo legal del indicador pasó del 90% al 100% a partir del 31 de marzo de 2022, esto obligó a incrementar las captaciones del banco a plazo fijo durante el año 2022 en \$4.18 billones con el fin de estabilizar el indicador por encima del nuevo mínimo legal regulatorio exigido por la SFC.

Asimismo, en términos del indicador de solvencia, durante el año 2022 el Banco adelantó diferentes acciones para fortalecer la gestión proactiva de su capital, logrando conservar un nivel adecuado para el cumplimiento de los indicadores regulatorios en materia de solvencia.



Es así como al cierre de 2022 nuestro Banco alcanzó un indicador de solvencia total del 12.35%, lo que significó un incremento de 92 puntos básicos frente al cierre del año 2021, esto como resultado de la implementación de acciones que permitieron fortalecer el Patrimonio Técnico, entre las cuales se destacan:

- Adquisición de créditos híbridos por USD100MM (BID por USD70MM y FINDEV por USD30MM).
- Optimización de deducciones al Patrimonio Básico Ordinario por concepto de impuesto diferido asociado a Otros Resultados Integrales (ORI).

Así mismo, logramos ser el primer banco del sistema financiero, en obtener la certificación por parte de la SFC, para calcular el valor de exposición al riesgo operacional con el uso de la base de eventos, generando un beneficio en la relación de solvencia.

2.3.4 EVOLUCIÓN PREVISIBLE DEL BANCO, TENDENCIAS, EVENTOS E INCERTIDUMBRES

Finalmente, las expectativas del Banco frente al 2023 con relación a eventos, tendencias o incertidumbres que tengan la capacidad de impactar su desempeño de manera significativa se relacionan al comportamiento de la inflación en Colombia y el desaceleramiento de la economía como resultado de la política de tasas aplicada por el Banco de la República para reducir el exceso de demanda posterior a la reapertura económica tras



las medidas restrictivas de la pandemia y los procesos de ajuste sobre los precios del combustible, factor incidente sobre los costos del transporte y demás actividades económicas, por lo que se espera impacte el consumo y las inversiones de las familias y empresas durante el 2023.

En términos de las filiales, las consideraciones son muy similares de cara al comportamiento de los factores que inciden en el desempeño de las entidades. Para los negocios off-shore de Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados, la posible volatilidad en los incrementos de las tasas de la FED, puede generar presiones en los costos de fondeo e incrementos en las tasas de colocación para mitigar dicho impacto.

Si bien las consideraciones anteriormente expuestas apuntan a una reducción de la actividad económica, debe considerarse el panorama subyacente al tiempo de ajuste de

los desequilibrios macroeconómicos, cuya expectativa apunta a una estabilización de la inflación a partir del segundo semestre del 2023 y la consecuente reducción de las tasas de interés de política monetaria, lo que paulatinamente estabilizará la dinámica económica, impulsando el crecimiento de nuestro Banco en línea con su plan estratégico y metas de corto, mediano y largo plazo, lo cual implica cumplir con las metas definidas, robustecer la oferta de valor y la transformación digital en la que se ha logrado avanzar de forma significativa y ha promovido nuevas mejoras en productividad y eficiencias, para apalancar el cumplimiento de indicadores de rentabilidad y eficiencia financiera, comparables de modo favorable con el promedio del Sistema Bancario.

“ En términos de las filiales, las consideraciones son muy similares de cara al comportamiento de los factores que inciden en el desempeño de las entidades. ”

2.3.5 IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES DE LEY

El total de Impuestos y Contribuciones de ley al cierre de 2022 alcanzaron un acumulado de \$498MMM, cifra mayor a la registrada en 2021 en

\$208MMM evidenciando un incremento anual del 71,79%. La tasa impositiva efectiva de Renta y Complementarios, Impuestos Indirectos y Contribuciones de Ley disminuyó frente a la estimada a diciembre de 2022, llegando a una tasa impositiva del 49,75%. El detalle de estas cifras se presenta en el cuadro adjunto:

VALORES (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)	Total Año 2022	Total Año 2021	\$	%
			Variación	Variación
A. Utilidad antes de impuestos.	616	459	157	34,12%
B. Impuesto de Renta y Complementarios	113	-33	146	-442,28%
C. Impuesto indirectos	159	122	37	30,00%
IVA	99	85	14	16,87%
Industria y Comercio	56	26	30	113,22%
Predial	2	3	-1	-26,66%
Sobretasas y Otros	1	8	-7	-81,99%
Registro y anotación	0	0	0	42,03%
D. Contribución Superintendencia Financiera	10	9	1	10,46%
E. Seguros Depósitos	114	104	10	9,73%
F. Gravamen sobre transacciones financieras (4*1000)	39	30	9	31,12%
G. Contribuciones de parafiscales y seguridad social	63	58	5	8,50%
H. Total impuestos y contribuciones de Ley (B+C+D+E+F+G+H)	498	290	208	71,79%
I. Dividendos Decretados en el año del ejercicio inmediatamente anterior	150	192	-42	-22,03%
J. (H/I) Impuestos / dividendos decretados	331,75%	150,58%		
K. (B/A) Tasa impositiva Efectiva impuesto de renta y complementarios	18,36%	-7,19%		
L. (H/(A+C+D+E+F+G)) Tasa impositiva Efectiva impuesto de Renta y Complementarios, impuestos indirectos y contribuciones de Ley	49,75%	37,05%		

2.3.6 FILIALES Y ASOCIADOS

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 de USD 301 millones en 2021 a 361 millones en 2022 para un incremento del 19% en saldos; lo cual generó un incremento en intereses de 91%, producto de las subidas de las tasas de interés.
- En términos de sus inversiones, obtuvo una disminución en inversiones del -25% que pasa de USD 340 millones a 253 millones producto de la venta y vencimientos de títulos producto del comportamiento del mercado.
- Para efectos de liquidez, esta aumentó un 32% pasando de USD 167 millones a 221 millones. El aumento se justifica por la disminución de inversiones y el incremento en depósitos a la vista que crecieron un 19%.
- Los saldos de los Depósitos a Plazo disminuyen -7%, pasando de USD 540 millones a 500 millones. Por su parte, los intereses generados incrementaron producto del incremento de las tasas pasando de USD 8 millones a 12 millones en intereses pagados.
- En el 2022, la provisión acumulada ascendió a USD 2.2 millones, lo

que representó un crecimiento del 206% comparado al año 2021 que fue de USD 747 mil.

- La Utilidad Neta del ejercicio aumentó en 9% cerrando el 2022 con USD 10.5 millones.

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

- La Cartera presentó una disminución de USD 10 millones que es igual a -9%. Lo anterior represento en ingresos un aumento de 44% esto principalmente por el re-precio de la cartera indexada a libor y SOFR que aumento por incrementos de tasa de la FED, al igual que los nuevos desembolsos que reemplazaron la cancelación de una cartera a tasas más bajas.
- En términos de las Inversiones obtuvo una disminución del portafolio de 22% que es igual a USD 22 millones, asociado principalmente por vencimientos de títulos durante el año.
- Para efectos de Liquidez, esta aumentó un 69%, que es igual al USD 31 millones. Este aumento se debe principalmente a disminución de la cartera en USD 10 millones y aumento de la cuenta corriente del 31%.
- Los saldos de Depósitos a Plazo disminuyen el 3%, que es igual a USD -4 millones. El comportamiento de estos depósitos represento en el gasto un aumento de 60%, esto se da principalmente por aumentos de las tasas de la FED y las tasas de mercado.
- Por concepto de Provisiones se presentó una disminución del 34%, asociados, en una

parte, a la reducción del saldo de cartera y, por otra parte, a mejoras en la calidad de la cartera.

- La Utilidad Neta del ejercicio aumentó en 1,5% de la utilidad cerrando en USD 3.7 millones;

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

- Los activos se redujeron el 4,2% entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022, que equivale a una disminución de \$ 17.231 millones al pasar de \$ 407.997 millones en 2021 a \$ 390.765 millones en 2022, variación que se concentra en la reducción de 4,3% en las inversiones, donde el rubro más representativo son las inversiones de patrimonio que se redujeron en \$ 16.641 millones hasta llegar a \$ 239.706 millones en 2022.
- Los pasivos aumentaron el 5,4% entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022, equivalente a un incremento de \$ 2.155 millones pasando de \$ 39.994 millones en 2021 a \$ 42.149 millones en 2022, variación que se distribuye en los diferentes rubros relevantes del pasivo, donde los repos y simultáneas pasivas subieron \$ 977 millones (+ 19,5%), los pasivos por arrendamientos aumentaron \$ 662 millones (+ 5,4%), las cuentas por pagar se redujeron en \$ 183 millones (- 1,1%), las obligaciones laborales se incrementaron en 616 millones (+ 15,4%), las provisiones se redujeron en \$ 121 millones (- 9,3%) y los otros pasivos se incrementaron en \$ 205 millones (+ 279,8%).

- El patrimonio se redujo el 5,3% entre diciembre de 2021 y diciembre de 2022, que equivale a una disminución de \$ 19.387 millones al pasar de \$ 368.003 millones en 2021 a \$ 348.616 millones en 2022, variación que se concentra en el aumento de 37% en la utilidad de ejercicios anteriores que se incrementó en \$ 44.193 millones y en la reducción de 67,1% en la utilidad del período, lo cual se explica principalmente por la reducción en los ingresos recibidos por dividendos y por el método de participación patrimonial de las inversiones en otras compañías.
- Los ingresos disminuyeron en \$ 48.204 millones (- 30,5%) pasando de \$ 158.129 millones en 2021 a \$ 109.925 millones en 2022, variación que se explica por el incremento de \$ 5.168 millones (+ 370,5%) en el resultado neto del portafolio, por el aumento de \$ 3.895 millones (+ 4,8%) en las comisiones fiduciarias y por el crecimiento de \$ 1.297 millones (+57,5%) en los otros ingresos, mientras que los ingresos recibidos por dividendos y por el método de participación patrimonial de las inversiones en otras compañías disminuyeron \$ 58.565 millones (- 80,2%), al pasar de \$73.061 millones en 2021 a \$14.496 millones en 2022.

- La utilidad antes de impuestos bajó \$ 52.393 millones (-61,7%) pasando de \$ 84.930 millones en 2021 a \$ 32.537 millones en 2022 y la utilidad neta disminuyó en \$ 55.502 millones (- 67,1%) pasando de \$ 82.691 millones en 2021 a \$ 27.189 millones en 2022
- 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 2021 y 2022 llegaron a \$ 61.242 millones y \$ 50.039 millones respectivamente y en cuanto al margen de solvencia se mantienen indicadores de doble dígito para 2021 y 2022 con valores de 62,4% y 74,4% respectivamente, los cuales están muy por encima del nivel mínimo regulatorio (9%).

La filial Ventas y Servicios – NEXA, presentó de manera general los resultados su operación bajo los siguientes hitos:

- Las ventas de NEXA decrecieron 2,3% frente al año 2021, cerrando en \$318 mil millones.
- El gasto administrativo se incrementó en un 10% comparativamente entre los dos años (2021 vs 2022), cerrando en \$38.750 mil millones
- En 2022, la utilidad neta cerró en \$1.908 millones, inferior a los \$5.341 millones de 2021.
- Los principales clientes de la compañía son entidades de Grupo Aval y se encuentra en un proceso agresivo de gestión comercial con miras al crecimiento de clientes actuales, pero en especial la vinculación de nuevos clientes a la organización. No tenemos actualmente o proyectados indicadores negativos de Liquidez.

La asociada Corporación Financiera Colombiana S.A. presentó al 31 de diciembre de 2022 Activos por \$24.180,7MMM, que en términos porcentuales representó un crecimiento anual del 11,37%. Obtuvo una Utilidad anual de \$1.782,9MMM con un crecimiento anual del 3,92%.

La asociada Porvenir S.A., registró al cierre de este ejercicio un Total de Activos por \$3.494MMM, alcanzando un decrecimiento anual del 15,03%. La Utilidad al 31 de diciembre de 2022 fue de \$154,0MMM, decreciendo un 73,44% frente a diciembre de 2021.

2.3.7 OPERACIONES EFECTUADAS POR FUERA DE BALANCE

Para los estados financieros presentados al 31 de diciembre de 2022, 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.

2.3.8 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.



2.4

ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO RIESGO DE MERCADO



Banco de Occidente participa en los mercados monetario, cambiario y de capitales buscando 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 la volatilidad

de estos, así como en la liquidez de los mercados en los cuales opera.

La entidad negocia 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, la entidad incurre en riesgos dentro de límites definidos o bien mitigan los mismos con el uso de operaciones de otros instrumentos financieros derivados.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, la Matriz tenía los siguientes activos y pasivos financieros sujetos a riesgo de mercado:

	31 de diciembre de 2022	31 de diciembre de 2021
Activos		
Activos financieros a valor razonable con cambios en resultados		
Inversiones en títulos de deuda	\$ 1.299.887	711.135
Instrumentos derivados de negociación	754.968	463.730
Instrumentos derivados de cobertura	-	-
Subtotal	<u>2.054.855</u>	<u>1.174.865</u>
Instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en ORI		
Inversiones en títulos de deuda	\$ 3.899.693	5.331.756
Subtotal	<u>3.899.693</u>	<u>5.331.756</u>
Activos financieros a costo amortizado		
Inversiones en títulos de deuda	1.802.692	883.207
Subtotal	<u>1.802.692</u>	<u>883.207</u>
Total activos	<u>7.757.240</u>	<u>7.389.828</u>
Pasivos		
Total pasivos	<u>(930.802)</u>	<u>(517.293)</u>
Posición neta	<u>\$ 6.826.438</u>	<u>6.872.535</u>

La alta dirección y 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.

Así mismo, 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 mensualmente 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.

La entidad utiliza 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 se mapean 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.

La administración del Riesgo de Mercado está representada principalmente por la gestión del portafolio de renta fija de la matriz, el cual durante el 2022 se ubicó en promedio en \$3.6 billones, con una duración promedio de 36 meses y una concentración del 35% en el corto plazo (< a 2 años). El nivel de portafolio es inferior al observado durante el año anterior (pasó de \$4.0 billones a \$3.6 billones) y su duración no ha presentado variación importante. Lo anterior, concluyó en un menor nivel de exposición de riesgo de mercado – VeR regulatorio SFC – que en promedio representó \$244.198 millones, disminución que se compensó por la movilización de activos en el fondo de capital privado inmobiliario. Los resultados del Valor en Riesgo se ubican dentro de los límites de apetito establecidos en relación con el patrimonio técnico (6.4% vs. máximo 10.0%).

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 2022		31 de diciembre de 2021	
	Valor	Valor	Valor	Valor
Casa Matriz	\$ 229.199		275.365	
Occidental Bank (Barbados) Ltd.	8.276		9.655	
Banco de Occidente Panamá S.A.	24.288		31.018	
Fiduciaria de Occidente S.A.	10.752		11.574	
	272.515		327.612	



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

	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
Carteras Colectivas	75.869	80.639	83.479	83.479
Credit Default Swaps (CDS)	-	-	-	-
VeR del Portafolio				272.515

	31 de diciembre de 2022			
	Mínimo	Promedio	Máximo	Último
Tasa de interés	\$ 165.412	252.604	298.420	255.312
Tasa de cambio	305	1.462	2.948	2.749
Carteras Colectivas	53.521	65.460	76.636	69.551
Credit Default Swaps (CDS)	-	-	-	-
VeR del Portafolio				327.612



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

A continuación, se presentan los resultados de sensibilidad al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

Valor Portafolio	31 de diciembre de 2022				
	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)

Valor Portafolio	31 de diciembre de 2021				
	25 PB	50 PB	75 PB	100 PB	
Valor Razonable Casa Matriz	\$ 4.143.890	(25.992)	(51.613)	(76.871)	(101.777)
Valor Razonable Occidental Bank Barbados Ltd.	411.981	(3.571)	(7.068)	(10.492)	(13.846)
Valor Razonable Banco de Occidente Panamá S.A.	1.440.619	(10.914)	(21.640)	(32.184)	(42.550)
Valor Razonable Fiduciaria de Occidente S.A.	46.401	(386)	(772)	(1.159)	(1.545)
Total	\$ 6.042.891	(40.863)	(81.093)	(120.706)	(159.718)

2.5 OPERACIONES MATERIALES CON PARTES RELACIONADAS

Por favor remitirse al numeral 6.1.3.9 correspondiente al capítulo de Gobierno Corporativo.

2.6 DESCRIPCIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTROLES, PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Cesar Prado Villegas en calidad de representante legal certifica que la información del presente informe cumple todos los aspectos materiales del negocio:



2.6.1 CERTIFICACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas 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 y 1432 de 2020, se certifica que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los

estados financieros del Banco de Occidente, presentados al 31 de diciembre de 2022, 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.

2.6.2 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.

2.6.3 CERTIFICACIÓN EMITIDA POR EL REVISOR FISCAL



Por favor remitirse a la página 1 del Anexo I y página 1 Anexo II, correspondientes a los Informes de la Revisoría Fiscal a EEFF Separados como Consolidados.



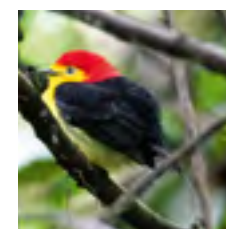


Hechos Relevantes

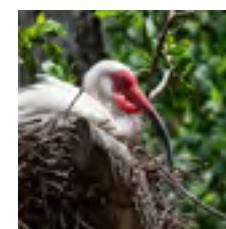
Hechos relevantes

3.1 RESULTADOS BANCA EMPRESAS

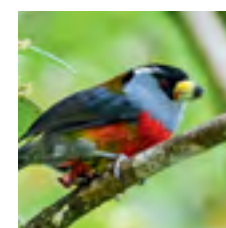
A continuación, compartimos los hechos más relevantes de la gestión de la Banca Empresas durante el año 2022, los cuales estuvieron apalancados por la reactivación de la economía colombiana y la mayor actividad de las empresas, en un año de cambios en materia electoral:



- El nivel de recomendación (NPS) de nuestros clientes cerro el año en 73%, creciendo un 1% con respecto a la medición del año anterior (72%). Esto refuerza nuestra propuesta de valor de ser un Banco relacional con un alto nivel de clientes promotores, en comparación con la totalidad del sistema financiero colombiano.



- Presentamos un crecimiento anual de la cartera comercial del +19,5%, logrando un cumplimiento presupuestal del 111,0% y alcanzando una mayor participación de mercado cerrando a diciembre en el 8,45%. En depósitos logramos un crecimiento del +18,6%, con un marginal de \$4.9 billones y



una ejecución del 120,6% sobre el presupuesto. En cartera moneda extranjera logramos ocupar el tercer lugar en Colombia con una participación del 14,59% y un cumplimiento del presupuesto al 105%

- A nivel de utilidades logramos generar \$718.485 MM, obteniendo un crecimiento del +132,84% y una ejecución presupuestal del 211,13%
- Desde el frente de marca con nuestra campaña “Del lado de los que hacen” logramos mantener nuestro indicador de recordación (Awareness) en un 60%, ejecutamos el plan en medios masivos y participamos en diferentes ferias

y eventos a nivel nacional impactando a más de 40 millones de personas. Realizamos la décimo quinta premiación de Planeta Azul en Barranquilla impactando a más de 8 millones de personas y reforzando el posicionamiento y la reputación del Banco en el frente de sostenibilidad.

- Continuamos trabajando en robustecer las propuestas de valor para los segmentos estratégicos:
 - En el segmento Gobierno logramos obtener una participación en los depósitos de la Contaduría General de la Nación CGN del 17,65% en cuenta corriente y ahorros y del 3,91% en CDT alcanzando un cumplimiento en el segmento en depósitos del 114,14%, adicional

“ Realizamos la décimo quinta premiación de Planeta Azul en Barranquilla impactando a más de 8 millones de personas y reforzando el posicionamiento y la reputación del Banco en el frente de sostenibilidad. ”

logramos un indicador de cartera vencida del 0,45% y un nivel de recomendación de clientes (NPS) del 77%.

- En el segmento Corporativo e Institucional logramos desembolsos por \$8,5 billones y cumplimiento del 155% en colocaciones a través de la matriz de focalización de clientes y estrategias de sinergia en más de 44 empresas, logramos una mayor penetración en la participación de la billetera del cliente pasando del 12,6% al 14% y pasando del 4to al 3er lugar, logrando un alto nivel de recordación de clientes del 76%
- En el segmento Empresarial logramos subir a la segunda posición de la billetera del cliente logrando 242 puntos básicos adicionales, a través de estrategias de analítica de recuperación de clientes, adicional continuamos trabajando en el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor a través de la realización de foros y diplomados en nuestra Aula Empresarial logrando más de 5.970 asistencias con un nivel de recomendación de nuestros clientes del 72%
- En el segmento Pyme a través del Modelo de Actuación comercial logramos profundizar en más de 24.000 oportunidades efectivas en el año, seguimos fortaleciendo nuestra “Comunidad Empresarial” a través de la realización de foros, diplomados, podcast y espacios de networking logrando impactar más de 8.000 empresas y certificando a más de 30.000 personas, logramos un nivel de recomendación de clientes del

64% y continuamos fortaleciendo nuestros canales de asesoría y atención, a través del canal digital alcanzamos crecimientos en depósitos de +24.5% y en colocaciones del +28.3%, impactando positivamente el ingreso financiero neto en \$28.103 MM

- Desarrollamos campañas de marketing digital para la generación de nuevos clientes y colocación de seguros en el segmento PYME, posicionamiento de la “Comunidad Empresarial” y de recaudo de impuestos alcanzando a más de 30 millones de personas.
- Incrementamos nuestra participación en el mercado en leasing financiero logrando llegar al 16% y en la modalidad de leasing operativo obtuvimos una cifra récord en desembolsos de \$261.167 MM y el mejor año histórico del contrato de estabilidad jurídica, generando beneficios netos tributarios año por más de \$65.000 MM, logramos el desarrollo de nuevas alianzas para renting de tecnología.
- Logramos financiar 125 proyectos de Crédito Constructor por un total de \$798.000 MM apoyando la construcción de vivienda en el país, adicional implementamos nuevas modalidades de líneas verdes en este producto.
- Conscientes de la importancia de ser un Banco ágil²⁴ emprendimos el desafío de crear al interior del Banco el primer Clan enfocado

²⁴ Con el ánimo de lograr adaptabilidad, agilidad y afinidad de los desarrollos tecnológicos con las necesidades del mercado.





a Prestamos Empresas, conformado por 9 células de trabajo bajo la metodología Scrum con el escalamiento del agilismo y la gestión de la fuerza comercial se tiene:

- En créditos de Cartera Sustitutiva Finagro logramos desembolsos por \$2billones generando un incremento del +74% con respecto al 2021
- Posibilidad de desembolsar créditos comerciales indexados al UVR logrando desembolsos por \$191.000 MM
- Continuamos fortaleciendo nuestra herramienta de Pricing Digital llegando a Gerentes de Zona y Vicepresidentes Segmento Empresarial y Pyme, con esta funcionalidad logramos revisar y aprobar más de 205 operaciones por \$132.000 MM
- Habilitamos el proceso alternativo para redescantar un total de \$150.000 MM que nos ayudaron a mejorar nuestro indicador CFEN.
- Iniciamos piloto de firma digital para documentos de empresas con el producto de Factoring y Unidirecto, con el cual buscamos digitalizar procesos y agilizar la respuesta a nuestros clientes.
- Realizamos una alianza con Libera para conectarnos con Radian de la DIAN

facilitando la operación de Factoring y logrando un crecimiento del +29%

- Iniciamos la primera jugada de Otorgamiento Digital para Pymes, basada en modelos analíticos, esperamos realizar una primera entrega en el primer semestre del 2023 y aprobar créditos hasta por \$400 MM sin documentación en 5 minutos
- Implementamos la pasarela de pagos Gou, un ecosistema que permitirá habilitar diferentes soluciones y medios de pagos para nuestros clientes personal natural y persona jurídica, a través de diversas modalidades de recaudo (Gateway y Agregador, PSE, tarjetas de crédito, integraciones API, Webcheckout, microsítios y links de pagos) y métodos de integración que se ajustan a las necesidades del cliente garantizando estabilidad y seguridad en las transacciones.
- Logramos recuperar el impacto de la salida de Baloto con la potencialización y apoyo de los corresponsales aliados y la vinculación de SuperGIROS, logrando pasar de 29.046 puntos a 56.000 a nivel nacional.
- Fuimos elegidos por la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud ADRES como el único Banco recaudador de Ingreso Solidario y como uno

de los 6 Bancos recaudadores de los recursos del régimen contributivo, producto que pese al decrecimiento del mercado sigue siendo líder en PILA.

- Se realizaron más de 50 mejoras a las funcionalidades a nuestro portal transaccional OcciRed, facilitando la consulta, autogestión, mejorando la navegación y experiencia de usuario en las transacciones y la conciliación de la información.
- En Transferencias Masivas Aval, se masificó el servicio a los Bancos Bogotá y AvVillas, logrando un total de 1.461.206 transacciones por valor de \$13 Billones.
- Con el canal Host to Host, se viene apoyando la automatización de nuestros clientes en el proceso cargue y envío de archivos de pagos a terceros, generando un total de 18.314 transacciones. por un valor de \$1.3 Billones.
- Logramos satisfacer la necesidad de pagos masivos de algunos de nuestros clientes a través de DALE billetera digital del Grupo Aval, lo que representó un incremento de más de 130.000 usuarios.
- En comunicación realizamos campañas de marketing digital para la campaña de Cesantías Porvenir desembolsando más de

\$31.000 millones, apoyamos la comunicación de las campañas de corresponsales bancarios, Facilpass, AOA Renting, desembolso automático, Solunion y Unidirecto. Se realizó el proceso de renombramiento del portafolio de productos Occicuenta a Portafolio Aliado y de nuestra herramienta de Factoring y flujo de caja, Supply Factor.

- Se realizó el reemplazo de la tasa LIBOR en dólares a la tasa SOFR (Secured Overnight Financing Rate) para desembolsos de operaciones de cartera en Moneda extranjera, a través del proyecto MONEX se ajustaron los sistemas de liquidación con la nueva tasa
- Logramos consolidar la operación de las filiales Panamá y Barbados posicionándonos con una atención integral, logrando mayor dinámica y agilidad en la vinculación de clientes, adicionalmente facilitando los procesos operativos, realizando abonos y desembolsos en el mismo día, logrando mejorar las políticas de traslado y asignación de clientes con la Fiduciaria, y homologando la clasificación de riesgo con Occidental Bank Barbados.

3.2

RESULTADOS BANCA PERSONAS

Durante el 2022 la Banca de Personas tuvo un año de consolidación de su propuesta de valor y estrategia de negocio y un reto importante en un mercado de tendencia de tasas al alza, buscando frenar el consumo para frenar el crecimiento de la inflación, precios del dólar históricos y cambio de gobierno. Dentro de los resultados alcanzados compartimos los siguientes:

- Se logró crecer la cartera de persona natural (consumo+vivienda) total en el 23.4%, lo cual equivale a un saldo a cierre de año de \$13.3 billones, alcanzando un cumplimiento presupuestal del 112%, obteniendo una participación de mercado en consumo de 5.45% y en vivienda de 2.56%
- Cumplimiento del presupuesto de depósitos totales en un 144%, logrando un saldo total a cierre de año \$3.7 billones. Lo anterior permitiéndonos alcanzar una cuota de mercado Persona Natural de 1.96%
- Las líneas de crédito de consumo con mayor crecimiento durante el 2022 fueron libranza y libre inversión, las cuales incrementaron su saldo de cartera un 31% y 27% respectivamente.
- El negocio de financiación de vehículos livianos se fortaleció

durante este año, volviendo a tener crecimientos importantes dentro de un mercado potencial de negocios limitado por financieras propias de marca. Alcanzando un crecimiento del 21.7% en el total de cartera y participando con una cuota de mercado total del 11.4% y del 14.8% de los Bancos (Corte Noviembre de 2022, última cifra oficial de SFC al 22 de Febrero de 2023)

- Continuamos con tendencia creciente en el negocio de financiación de vivienda, cumpliendo al 105.5% el presupuesto de saldo de cartera establecido para el año, con 2.3 billones de cartera a cierre de este, creciendo 17% respecto el año anterior.
- Establecimos un récord histórico de desembolsos totales por más de \$9.9Bn, con 3 meses (Mayo, Agosto y Septiembre) por encima del récord mensual de noviembre 2021, alcanzando un nuevo histórico mes de \$938mil MM en el mes de septiembre.
- La cartera vencida de consumo llegando a obtener un ICV de 4.47% al cierre del año, por debajo de la media del mercado que a Noviembre de 2022 se ubicaba en 5.34%.

- Consolidación de nuestro modelo de actuación comercial, que permitió incremento promedio de la productividad comercial por encima del 27%.
- Continuamos creciendo en nuestra estrategia de sostenibilidad con resultados importantes, participando con el 12.3% en el mercado de financiación de vehículos híbridos y eléctricos, lanzamos nuestras primeras 6 oficinas petfriendly, empezamos a realizar nuestras tarjetas sobre PVC reciclado, incorporamos 20.000 nuevos clientes al portafolio de marca compartida UNICEF, lo que nos permitió incrementar los aportes realizados por parte del Banco al programa Wash y fortalecimos nuestra oferta de valor de nuestra tarjeta de mascotas, alcanzando más de 8.800 tarjetas.

El portafolio de productos se fortaleció, reconociendo las necesidades y afinidades de nuestros clientes. En donde destacamos lo siguiente:

- Lanzamos nuestra tarjeta de crédito Credencial Free, la cual no tiene cobro de cuota de manejo y entrega *cashback* del 3% en algunas categorías de comercio como hoteles y restaurantes en donde

vinculamos a más de 450 clientes. Adicional cerramos una alianza con el Centro Comercial Santa Fe en la ciudad de Bogotá, para el lanzamiento de una nueva tarjeta de crédito en nuestro portafolio.

- Habilitamos la aprobación digital autogestionada para nuestro producto préstamo personal de libre inversión a través de la página web del banco con más 4000 aprobaciones durante el segundo semestre del año.
- Robustecimos de nuestros canales con transferencias a celulares del Grupo Aval (cell2cell) y Transfya para el resto de los bancos.
- Lanzamiento de la primera póliza (Cuenta Protegida Plus) para Cuentas, fortalecimiento de propuesta de valor de seguros voluntarios (portafolio de asistencias y Ecosistemas de Servicios) y activamos nuevos canales de venta no presenciales (Unidad Activación TC, Televenta TC) y Fuerza de Ventas Vivienda (Nexa).

- Logramos que en promedio el 69% de las aperturas de cuentas de ahorro través de herramientas digitales y habilitamos firma pagaré electrónico para vehículos, Libre Inversión y Libranza.

Logramos que en promedio el 69% de las aperturas de cuentas de ahorro través de herramientas digitales

- Aumento del 30% en transacciones monetarias en canales de banca móvil y portal transaccional.
- Comprometidos con los niveles de satisfacción de los clientes

logramos solución del 94% de PQRS en primer contacto a través de nuestro Contact Center



3.3

CALIFICACIÓN DE RIESGO



De Orden Local: Al cierre del presente ejercicio el Banco de Occidente conserva por vigésimo quinto año consecutivo la calificación 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. Así mismo 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 en la de Corto Plazo en B basado en la calidad de nuestros activos, el proceso de recuperación a niveles prepandemia con perspectiva estable, y sostener métricas de rentabilidad y capital modestas.

BANCO DE OCCIDENTE
conserva por vigésimo
quinto año consecutivo la
CALIFICACIÓN AAA



Normas Legales





Normas legales

Dentro de las medidas y regulaciones expedidas en lo transcurrido del año que afectan directamente al sector financiero, se destacan las siguientes:

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA:

Ley 2195 del 18 de enero de 2022: por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Se destacan entre otros aspectos de interés, los artículos 12 y 13.

MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO:

Decreto 766 del 16 de mayo de 2022: por medio del cual se modifican algunos artículos del Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, los cuales regulan la línea de redescuento con tasa compensada de Findeter para el financiamiento de la infraestructura para el desarrollo sostenible.

Decreto 1297 del 25 de julio de 2022: por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la regulación de las finanzas

abiertas en Colombia. Se destacan las normas relacionadas con la iniciación de pagos a través de sistemas de pagos de bajo valor, las estipulaciones inherentes al tratamiento de datos personales por parte de las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la superintendencia financiera de Colombia y la regulación de Ecosistemas digitales.

Decreto 1533 del 04 de agosto de 2022: por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgo de los establecimientos de crédito.

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

Resolución 0185 de 2022: por medio de la cual se amplía la vigencia de unos Subsidios Familiares de Vivienda de Interés prioritario y Social para áreas urbanas.

Circular 2022EE0045404 de 2022: por medio del cual se comunica el ámbito de aplicación

de la supervisión técnica independiente frente a la constitución y otorgamiento de la póliza de seguro como mecanismo de amparo de los prejuicios patrimoniales ocasionados al propietario de vivienda nueva.

Circular N°007 de 2022: por medio de la cual se establecen las directrices operativas de la Circular 006 de 2022 para el procedimiento extraordinario para la habilitación de cupos en el marco del programa VIS Mi Casa Ya.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Circular Externa 002 de 2022: por medio de la cual se imparten instrucciones relacionadas con FRECH NO VIS — Vivienda sostenible. Instrucciones en materia de la cobertura condicionada de tasa de interés para la financiación de vivienda sostenible urbana nueva NO VIS.

Circular Externa 005 de 2022. Por medio de la cual se imparten instrucciones relativas a la adopción de la Taxonomía Verde en Colombia

Circular Externa 006 de 2022: por medio de la cual se modifica la proforma F.7000-20 (formato 535) “Incumplimientos y/o posibles incumplimientos evidenciados por los custodios de valores en desarrollo de las operaciones que realizan los FIC y portafolios de los FVP”

Circular Externa 008 de 2022: por medio de la cual se imparten instrucciones relacionadas con la emisión de bonos vinculados al desempeño sostenible



Circular Externa 011 de 2022: por medio de la cual se modifican las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Circular Externa 012 de 2022: por medio de la cual se dan instrucciones relacionadas con el informe periódico de fin de ejercicio y el informe periódico trimestral.

Circular Externa 013 de 2022: por medio de la cual se imparten instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Circular Externa 020 de 2022: por medio de la cual se imparten instrucciones relacionadas con la emisión de bonos que contribuyan al logro de objetivos ambientales, sociales y/o de economía naranja.

Circular Externa 021 de 2022: por medio de la cual se informa la calibración de los factores

aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondo Estable Neto.

Carta Circular N°60 de 2022: por medio de la cual se informan instrucciones relacionadas con el deber de colaboración con las autoridades judiciales y administrativas. Atención de requerimientos de la Procuraduría General de la Nación.

Carta Circular 64 de 2022: por medio del cual se informan instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico *Smartsupervision*.

BANCO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Boletín de la Junta Directiva N°4 de 2022: por medio del cual se modifica la Circular Reglamentaria Externa DEFI-360 en relación con el Asunto 3 “apoyos transitorios de liquidez” del Manual Corporativo del Departamento de Estabilidad Financiera

Boletín de la Junta Directiva N°5 de 2022: por medio del cual se modifica la Circular Reglamentaria Externa DCIP-83 del 7 de enero de 2022, en lo relacionado con los Procedimientos Aplicables a las Operaciones de Cambio.

Circular Reglamentaria Externa DEFI-354: por medio de la cual se reemplaza en su totalidad el Asunto 2: “Control de Riesgo en las Operaciones de Mercado Abierto y en las Operaciones de Liquidez para el normal funcionamiento del Sistema de Pagos” del manual del Departamento de Estabilidad Financiera.

AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE VALORES:

Carta Circular N° 117: Por medio de la cual se expiden instrucciones que modifican la Carta Circular Única de Certificación, con el fin de informar las tarifas del proceso de certificación que serán aplicables a partir del 20 de enero de 2022.

FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

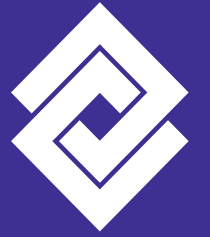
Circular Externa N° 002 de 2022: por medio de la cual se establece la guía Metodológica para realizar el proceso de cálculo y liquidación de la prima de Seguro de Depósitos de las entidades inscritas.





Otros





5.1

LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, el Banco informa que no tiene prácticas de retener facturas a nuestros proveedores,

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

5.2

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 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 Software que tiene un licenciamiento asociado y para el Software 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.

5.3

REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD Y CALIDAD DEL MANEJO DE INFORMACIÓN

Con respecto a los cambios realizados a la Circular Básica Jurídica en materia de Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad para la realización de Operaciones y Acceso e Información al consumidor financiero y uso de factores biométricos, se lideró

por parte de seguridad las diferentes iniciativas que contemplaron 25 cambios y fueron implementados en su totalidad dentro de las fechas definidas en la circular. A la fecha se tiene un cumplimiento general del 100%.

... se lideró por parte de seguridad las diferentes iniciativas que contemplaron **25 CAMBIOS** y fueron **IMPLEMENTADOS EN SU TOTALIDAD** dentro de las fechas definidas en la circular.



Sostenibilidad



Nuestro propósito es Impulsar y asesorar la ejecución de la estrategia de sostenibilidad **ACTUAR SOSTENIBLE** trabajando de la mano de todos los colaboradores, direccionando iniciativas que contribuyen al posicionamiento del banco como referente en materia de desarrollo sostenible.

6.1

ANÁLISIS DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

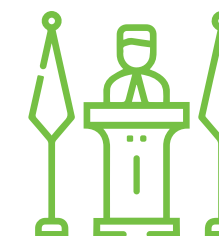
GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS



Accionistas e inversionistas



Junta Directiva



Gobierno y Regulación

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS



6.1.1 NUESTRA GESTIÓN



GRI 2-9

Nuestra estructura de gobierno está determinada por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y los Comités de apoyo de la Junta.

En el Banco de Occidente incorporamos prácticas de gobierno corporativo con el propósito de garantizar los derechos de los accionistas e inversionistas, la toma de decisiones empresariales con criterios de ética, transparencia y la entrega de información oportuna y veraz al mercado. Aplicamos las mejores prácticas basadas en estándares

nacionales e internacionales en materia de gobierno empresarial, en aras de fortalecer la gestión en la materia y aportar a la construcción de relaciones de confianza y a largo plazo con los grupos de interés de nuestra organización, como una de las más emblemáticas entidades financieras del occidente colombiano.

6.1.2 ESTRUCTURA DE GOBIERNO

6.1.2.1 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS



General mediante apoderado el cual debe acreditarse como tal ante la Asamblea por medio de escritura pública o por comunicación escrita dirigida al presidente del Banco.

La reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas se celebró el pasado 29 de marzo de 2022, con el registro del 93,79% de los accionistas convocados a la sesión.

Las principales decisiones aprobadas en la Asamblea fueron las siguientes:

- Informe de Gestión y de Sostenibilidad 2021
- Estados financieros a 31 de diciembre de 2021
- Designación de la Junta Directiva
- Proyecto de distribución de utilidades
- Elección del Revisor Fiscal principal y suplente y sus honorarios.

Es el máximo órgano de gobierno, constituido por los accionistas de nuestro Banco, quienes pueden hacerse representar en la Asamblea

El Banco garantiza a través de las reglas fijadas para la Asamblea de Accionistas el acceso a la información en condiciones de igualdad, como se aprecia en el reglamento de este órgano. Así mismo, mantiene una permanente comunicación con el accionista a través de las publicaciones realizadas en la página web del Banco disponible en el siguiente link:



Entre las alternativas para que los accionistas puedan tener contacto con el Banco, se encuentran: la atención por canal telefónico y/o por correo electrónico, así como la posibilidad de dirigirse a Deceval S.A. (Hoy Bolsa de Valores de Colombia)

El Banco prevé la atención a los accionistas desde los equipos de la Gerencia de Operaciones que presta el soporte para los pagos de dividendos, certificaciones de propiedad accionaria e inquietudes generales de cualquier accionista, la Gerencia de Tesorería ante cualquier inquietud financiera asociada al desempeño del Banco y el área legal que apoya cualquier inquietud jurídica que pueda presentar cualquiera de los accionistas.

En cumplimiento de la reglamentación vigente y en procura de las mejores prácticas corporativas, los accionistas tienen la posibilidad de solicitar auditorías del ejercicio social del Banco, conforme la política establecida para el efecto,



disponible en la página web del Banco en el siguiente link:



En complemento de lo anterior y conforme la normativa vigente, los accionistas tienen la posibilidad, previa celebración de la Asamblea General de Accionistas, dentro del término legal correspondiente, de ejercer el derecho de inspección en el domicilio social del Banco y/o consultando la información que requieran en la página web del Banco. El propósito del Derecho de Inspección es promover una activa participación en la Asamblea general y los asuntos de la administración del Banco.

6.1.2.2 JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-10, 2-11

Es la instancia de gobierno encargada de ejercer la administración de nuestro Banco en aspectos que no sean de exclusiva disposición por parte de la Asamblea General de Accionistas. La Junta Directiva actúa en función de los derechos de los accionistas, así como la sostenibilidad y nuestro crecimiento. Sus miembros son elegidos por la

Asamblea General de Accionistas; entre sus funciones principales se encuentra la realización de seguimiento al cumplimiento de la estrategia empresarial, la supervisión, gobierno y control de la entidad, así como el debido cumplimiento de las políticas establecidas en cada comité de apoyo y las auditorías internas y externas.



6.1.2.2.1 COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA



El objetivo principal de cada comité entre otros fines, es facilitar el análisis de asuntos estratégicos, de control, de los riesgos empresariales, el cumplimiento y el acatamiento del gobierno corporativo para recomendar a la Junta Directiva. Son instancias que operan bajo reglamentos propios según la naturaleza de cada una.

Los comités de Junta Directiva son: el Comité de Nombramientos y Retribuciones y Gobierno Corporativo, el Comité de Auditoría y el Comité Integral de Riesgos creado en el año 2022 y que empezará a sesionar en 2023, con los siguientes propósitos.

COMITÉS

COMITÉ DE AUDITORÍA



OBJETIVO

Supervisar la gestión del Sistema de Control Interno; analizar y aprobar el Plan de Auditoría Interna para recomendar a la Junta Directiva en relación con decisiones y actuaciones en la materia. Asimismo, este comité da cumplimiento a las demás funciones que le corresponden conforme a la ley, los estatutos del Banco y su reglamento.

CONFORMACIÓN



Tres miembros independientes de la junta de directiva

NÚMERO DE REUNIONES EN 2022

REUNIONES 08

TEMAS TRATADOS EN 2022

- Seguimiento al proceso de elección del Revisor Fiscal
- Revisión y aprobación del Plan Anual de Auditoría Interna basado en riesgos, igualmente conoció el Plan de Trabajo de la Revisoría Fiscal.
- Seguimiento sobre las actuaciones de la administración frente al análisis de riesgos, fortalecimiento de controles y cambios de procesos, por el impacto de medidas de teletrabajo.
- Seguimiento a las respuestas dadas por la administración a los requerimientos efectuados por los diferentes entes de supervisión y vigilancia.
- Seguimiento de las denuncias anónimas recibidas a través de la línea ética del Banco de Occidente S.A y del Grupo Aval.
- Evaluación de la estructura del Sistema de Control Interno, incluyendo los Sistemas de Administración de Riesgos y los riesgos asociados a seguridad de la información y ciberseguridad.

COMITÉS	OBJETIVO	CONFORMACIÓN	NÚMERO DE REUNIONES EN 2022	TEMAS TRATADOS EN 2022
<p>COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES Y GOBIERNO CORPORATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Junta Directiva en toma de decisiones o de asesoramiento asociadas a nombramientos y remuneración de los miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia; vigilar la observancia de las reglas de gobierno corporativo, mediante la revisión periódica de su cumplimiento, recomendaciones y principios. Este es un comité consultivo, técnico y permanente de la Junta Directiva. 	<p>Tres miembros de Junta Directiva, en su mayoría independientes.</p> <hr/> <p>Dos miembros de la Alta Gerencia.</p>	<p>2</p> <p>REUNIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del estudio de mercado para la retribución de Directores. Conocimiento del informe de Gobierno Corporativo.
<p>COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento al perfil y apetito de riesgo de la entidad, así como evaluar su coherencia con el Plan de Continuidad del Negocio, con los niveles de capital y liquidez del Banco. Asesorar a la Junta Directiva sobre la incursión en nuevos mercados, que puedan afectar la exposición y perfil de riesgos de la entidad, la cultura de riesgos y el Plan de Continuidad del Negocio, entre otros temas de la gestión empresarial. 	<p>Cinco miembros de Junta Directiva, por lo menos uno de ellos independiente.</p> <hr/> <p>Dos miembros de la Alta Gerencia: presidente y el vicepresidente de Riesgo y Cobranza del Banco.</p>	 <p>Es un Comité nuevo, que comenzará a operar en marzo de 2023.</p>	



Fuente: Banco de Occidente

6.1.2.2.2 COMPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-10, 2-11

Nuestra Junta Directiva está conformada por diez miembros, cinco principales y cinco suplentes. El proceso de nombramiento se realiza en la Asamblea General de Accionistas a través del sistema de cociente electoral de acuerdo con los estatutos sociales de la entidad. El 29 de marzo de 2022 nuestra junta fue reelegida en Asamblea General de Accionistas sobre la base del grupo de aspirantes presentado por el Grupo Aval Acciones y Valores S.A.

Es importante resaltar que nuestro Banco tiene en cuenta los criterios de independencia exigidos en la Ley 964 de 2005, artículo 44 que menciona: “Las juntas directivas de los emisores de valores se integrarán por un mínimo de cinco y un máximo de diez miembros principales, de los cuales cuando menos el veinticinco por ciento (25%) deberán ser independientes [sic] “. El presidente y vicepresidente de la junta no tienen cargos ejecutivos en la entidad.



COMPETENCIAS

Los miembros de nuestra Junta Directiva deben contar con formación profesional, competencias, conocimientos y/o trayectoria afín con el sector financiero y/o bursátil y las actividades y/o negocios desarrollados por el Banco. Asimismo, son personas que deben gozar de reconocimiento, reputación, liderazgo, prestigio; con capacidad directiva y de trabajo en equipo, y contar con la disponibilidad necesaria para cumplir con las responsabilidades exigidas por su posición.

6.1.2.2.3 NUESTROS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA 2022

GRI 2-17



IVÁN MEJÍA CABAL
Ingeniero Industrial

PRINCIPAL
Miembro independiente

NOMBRAMIENTO: 1996
PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

PARTICIPACIÓN

- Comité de Auditoría
- Comité de Nombramientos y Retribuciones y Gobierno Corporativo
- Miembro de otras juntas directivas: Ingenio Providencia, Cámara de Comercio de Palmira y de Industrias de Envases.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

89%



JOSÉ CARLOS SANTANDER PALACIO
Economista

PRINCIPAL
Miembro independiente

NOMBRAMIENTO: 2019

PARTICIPACIÓN

- Comité Integral de Riesgos
- Miembro de otras juntas directivas: Banco de Occidente Panamá.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

96%



RICARDO VILLAVECES PARDO
Ingeniero industrial

PRINCIPAL
Miembro independiente

NOMBRAMIENTO: 1991

PARTICIPACIÓN

- Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

100%



FELIPE AYERBE MUÑOZ

Abogado con especialización en Derecho Comercial y Derecho Comparado

PRINCIPAL

Miembro independiente

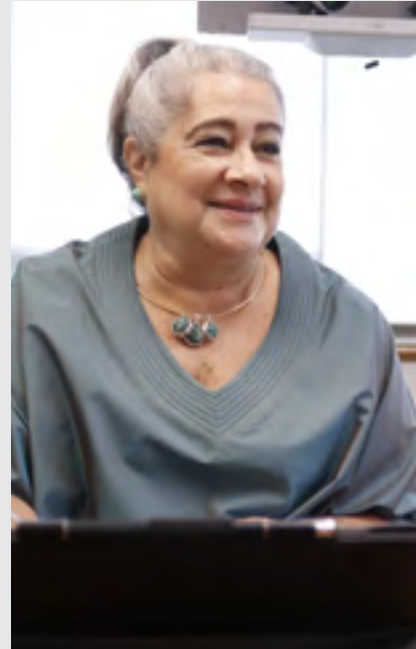
NOMBRAMIENTO: 1993

PARTICIPACIÓN

- Comité de Auditoría
- Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo.
- Miembro de otras juntas directivas: Plásticos Flexibles, Productos Coldecom y Almacenes Éxito.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

96%



LILIANA BONILLA OTAYA

Arquitecta con maestría en Diseño Urbano y Planeamiento

PRINCIPAL

Miembro independiente

NOMBRAMIENTO: 1999

PARTICIPACIÓN

- Comité de Auditoría.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

100%



EDUARDO HERRERA BOTTA

Ingeniero industrial con máster en Administración y Finanzas y especialización en Mercadeo

SUPLENTE

Miembro independiente

NOMBRAMIENTO: 2015

Presidente SUPERTEX S.A.

PARTICIPACIÓN

- Comité de Nombramientos y Retribuciones y de Gobierno Corporativo.
- Miembro de otras juntas directivas: Grupo Fanalca, Alianza Fiduciaria, Imecauca, Zona Franca Palmaseca, Ciudad Limpia, RF Comunicaciones y ANDI.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

89%



GILBERTO SAA NAVIA

Ingeniero civil con maestría en ingeniería civil

SUPLENTE

Miembro independiente

NOMBRAMIENTO: 1999

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

96%

MAURICIO GUTIÉRREZ VERGARA

Médico con especializaciones en Arthroscopic Sugery, Ortopedia y Traumatología y ha realizado cursos y seminarios de coaching personalizados, banca de inversión y dirección de empresas.

SUPLENTE

Director del Postgrado de Traumatología Deportiva del Centro Médico Imbanaco

NOMBRAMIENTO: 2008

PARTICIPACIÓN

- Comité Integral de Riesgos
- Miembro de otras juntas directivas: Sociedad Colombiana de Cirugía Ortopedia y Traumatología Scott; vicepresidente de la Junta Directiva de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia de Rodilla; de Arthromed; de la Sociedad Latinoamericana de Artroscopia, Rodilla y Deporte. Es Miembro del Comité Financiero del Centro Médico Imbanaco y de Promédico.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

96%

6.1.2.2.4 FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2.12

Nuestra Junta Directiva se reúne dos veces en el mes. Su plan de trabajo incluye los temas que se abordan en cada sesión; entre estos asuntos se encuentran los relacionados con un mayor impacto económico, ambiental y social.

Las siguientes fueron algunas de las decisiones tomadas en el año 2022:

- Revisión del Plan Estratégico 2019–2022
- Informes a la Asamblea General de Accionistas y Estados Financieros.
- Seguimiento a proyectos especiales
- Informes de riesgos de crédito y operativos
- Programa de Emisión y Colocación de Bonos
- Donaciones
- Informes de seguimiento de los comités de Junta Directiva

CAPACITACIÓN

Durante el año 2022 nuestra Junta Directiva recibió capacitación en prácticas de sostenibilidad realizadas por la Dirección de Sostenibilidad de nuestro Banco, así mismo en temas relacionados a la emisión de Bonos Ordinarios y Bonos Temáticos, Medios Digitales de Pagos, SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales); además en la revisión de los análisis de las evaluaciones financieras.

6.1.2.3 ALTA GERENCIA

GRI 2-13

La Alta Gerencia es el máximo órgano interno de dirección que orienta, planea y evalúa la gestión para mejorar la productividad, competitividad e impulsar la creación de valor en la sociedad por la gestión de nuestro Banco. Este equipo de trabajo es el encargado de asegurar el cumplimiento de nuestra estrategia, definir el relacionamiento con los grupos de interés y tomar decisiones empresariales teniendo en cuenta criterios sociales, ambientales y económicos.

Está integrado por los siguientes miembros:

NÚMERO DE SESIONES DE JUNTAS DIRECTIVA EN EL AÑO 2022

ORDINARIAS	24
EXTRAORDINARIAS	3

Fuente: Banco de Occidente

ADOLFO VARELA GONZÁLEZ
Ingeniero industrial con maestría en Administración Industrial
SUPLENTE
Miembro independiente
NOMBRAMIENTO: 2012

MIEMBRO DE OTRAS JUNTAS DIRECTIVAS
Constructora Meléndez

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

100%

MAURICIO IRAGORRI RIZO
Ingeniero industrial
SUPLENTE
Miembro independiente
NOMBRAMIENTO: 2014

Gerente general de
INGENIO MAYAGÜEZ S.A.

Porcentaje de asistencias a la Junta Directiva

100%



CÉSAR PRADO VILLEGAS

Presidente y líder de la política organizacional

Abogado Especialista en Derecho Comercial, (LL.M.)
Es presidente del Banco desde el 2018.



JOHNNY LEYTON FERNÁNDEZ

Vicepresidencia Riesgos y Cobranza
Ingeniero Civil, Especialista en Finanzas
Experiencia en el Banco: 35 años



JULIÁN SINISTERRA REYES

Vicepresidencia Comercial de Personas
Administrador de Empresas
Experiencia en el Banco: 3 años
Experiencia previa en Grupo Aval: 8 años

Ocho Vicepresidencias que lideran los principales ejes de riesgos y operación



GERARDO SILVA CASTRO

Vicepresidencia Empresarial

Ingeniero Civil, MBA
Experiencia en el Banco: 26 años



PEDRO LUIS VILLEGAS RAMÍREZ

Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología
Ingeniero Electrónico, Especialista en Telecomunicaciones, MBA
Es Vicepresidente hace 4 años, previamente fue Gerente de Tecnología del Banco.



MAURICIO MALDONADO UMAÑA

Vicepresidencia Financiera y Estrategia
Ingeniero Industrial y MBA
Experiencia en el Banco: 4 años
Experiencia previa en Grupo Aval: 12 años



DOUGLAS BERRÍO ZAPATA

Vicepresidencia Jurídica
Abogado
Experiencia en el Banco: 34 años



IVÁN MAURICIO CEPEDA DÍAZGRANADOS

Vicepresidencia de Crédito
Ingeniero Civil, MBA
Es vicepresidente hace 3 años, experiencia previa en Grupo Aval: 10 años



EDUARDO ALFONSO CORREA CORRALES

Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa
Ingeniero Industrial
Experiencia en el Banco: 43 años

Por último, soportan la operación de nuestro Banco, la Gerencia de Auditoría; la Defensoría del Consumidor Financiero; la Gerencia de Tesorería y la Gerencia de Cumplimiento, las cuales están funcionalmente bajo la supervisión del nuestro Presidente.

COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS

GRI 2-16

La Unidad de Cuadre y Conciliación es quién actúa como enlace entre nuestros accionistas y órganos de gobierno, encargándose de la gestión requerida para atender con oportunidad las necesidades, comunicaciones y requerimientos críticos a través de diferentes canales de comunicación corporativa. En 2022 se recibieron 240 requerimientos de accionistas solicitados por correo electrónico, solicitudes de Deceval y a través de las oficinas.

Por otro lado, contamos con una metodología de análisis de impacto al negocio con la cual es posible identificar aquellos procesos críticos y/o relevantes en la prestación de los servicios financieros. Para ello contamos con estrategias desarrolladas, actualizadas y probadas de forma anual en los Centros de Operación en Contingencia distribuidos en las oficinas en el país, lo cual nos permite ser consistentes ante un evento de crisis que afecte el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el servicio al cliente y el cumplimiento regulatorio, entre otros asuntos fundamentales de nuestra gestión empresarial.

Dependiendo de la naturaleza de un evento de crisis, existen áreas especializadas que adelantan su evaluación preliminar para determinar si se requiere o no la activación del Plan de Continuidad del Negocio. Del

mismo modo, se escala la situación al Comité de Manejo de Crisis, que está integrado por nuestro Presidente y Vicepresidentes.

6.1.3 PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

6.1.3.1 CONFLICTOS DE INTERÉS

GRI 2-15

Contamos con un procedimiento aprobado por la Junta Directiva para la gestión de conflictos de interés que tiene como objetivo definir frente a las operaciones con partes vinculadas, aquellas que sean de naturaleza recurrente, propias del negocio y/o dentro de las condiciones de mercado; o si por el contrario, no se enmarcan dentro de los anteriores criterios deberá abstenerse de aprobar o rechazar la operación.

Cuando el Comité de Conflictos de Interés establece que la situación planteada representa un conflicto de interés y desborda sus ámbitos de competencia, dicha situación se pone en conocimiento de la Junta Directiva cuyos miembros evalúan los elementos que configuran tal conflicto y se manifestarán de conformidad con sus facultades legales y estatutarias.

Las operaciones con partes vinculadas son reveladas de manera directa a la Asamblea General de Accionistas. De igual forma, establecemos mecanismos para la identificación, comunicación y administración de conflictos de interés que se encuentran contempladas en la política.

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CONFLICTOS DE INTERÉS

MIEMBROS PRINCIPALES

- Vicepresidente financiero
- Vicepresidente de Riesgo
- Vicepresidente jurídico

MIEMBROS SUPLENTE

- Gerente de Contabilidad
- Gerente de Riesgo de Crédito
- Gerente Jurídico Banca Personas

Es importante también resaltar el cumplimiento de nuestro Banco con los procedimientos de ley para permitir el acceso a la propiedad accionaria por parte de los miembros de Junta Directiva y de la Alta Gerencia, para lo cual se debe observar el procedimiento de la Política de Conflictos de Interés y las disposiciones legales vigentes.

Los administradores de nuestro Banco no podrán ni por sí, ni por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones de la misma organización mientras estén en ejercicio de sus cargos, sino, cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Junta Directiva, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros.



Con corte a 31 de diciembre de 2022, como persona natural, Iván Felipe Mejía Cabal quien tiene la calidad de presidente de la Junta Directiva tiene el 5,01% de la participación accionaria del Banco. El Grupo Aval Acciones y Valores S.A. e Inversiones Escorial S.A. son las únicas personas jurídicas que sobrepasan el 5%, con 72,27% y 6,14%, respectivamente.

En el año 2022 no se presentaron situaciones de conflictos de interés que fuesen necesarios de elevar ante la Junta Directiva debido a que todas fueron gestionadas a través del Comité de Conflictos de Interés.

6.1.3.2 REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-19, 2-20

Contamos con una Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva en la cual se describe que la Asamblea General de Accionistas es el órgano de gobierno encargado de fijar el monto de los honorarios fijos que se reconocerán a los directores como remuneración por su asistencia a las reuniones de Junta Directiva o a las de sus comités de apoyo.

Los miembros suplentes que asistan a reuniones de la Junta Directiva así no actúen en reemplazo de su respectivo principal, tendrán derecho a devengar la misma remuneración de

los principales, si así lo decide la Asamblea de Accionistas.

El valor de los honorarios fijos aprobados por la Asamblea aplicado al número total de reuniones de la Junta Directiva o comités de apoyo a los que asista cada miembro constituirá el costo máximo de la Junta Directiva y único componente retributivo aprobado para dicho órgano.

En el año 2022 el monto total reconocido a los miembros de Junta Directiva fue del orden de \$479.708.793 millones.

6.1.3.3 REMUNERACIÓN DE LA ALTA GERENCIA



Los miembros de la Alta Gerencia reciben como remuneración un salario base más una bonificación anual pagada de acuerdo con los resultados del año anterior del Banco y es autorizada directamente por la presidencia de Grupo Aval. Así mismo reciben la prima de antigüedad otorgada también a los demás colaboradores del Banco.

Los Gerentes que apoyan la Alta Gerencia reciben un salario integral y el Gerente Tesorería recibe una compensación variable en función de los resultados, se paga trimestralmente.

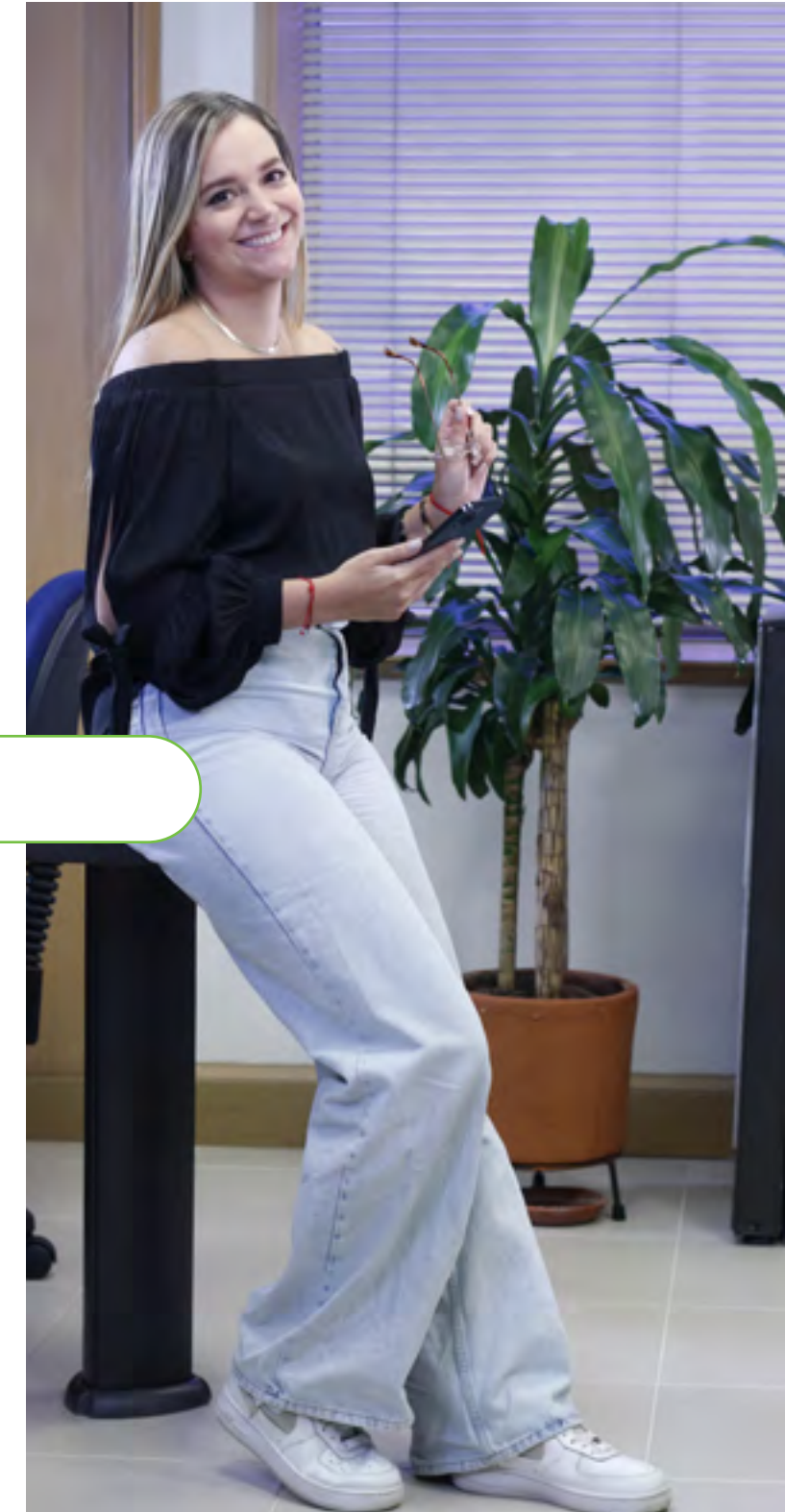
6.1.3.4 EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-18

La evaluación de la Junta Directiva es una buena práctica de gobierno que contribuye al crecimiento sustentable de nuestro Banco y al fortalecimiento de las funciones y obligaciones de nuestra Junta Directiva. Para ello contamos con un sistema de autoevaluación que contiene 28 preguntas relacionadas con la preparación de las reuniones; los conocimientos de la junta en asuntos relevantes para el negocio; la gestión de riesgos; el manejo de conflictos de interés y la integridad de los miembros, entre otros aspectos. Asimismo, es evaluado el desempeño de los comités de apoyo.

Los siguientes fueron los resultados obtenidos en el año 2022 con tal evaluación:

CATEGORÍA EVALUADA	PUNTAJE PROMEDIO POR CATEGORÍA
	(1 a 5)
Desempeño individual	4,85
Desempeño de la Junta Directiva	4,81
Desempeño del Comité de Auditoría	5
Desempeño del Comité de Gobierno Corporativo	4,8
Desempeño del Comité de Nombramientos y Retribuciones	3,9



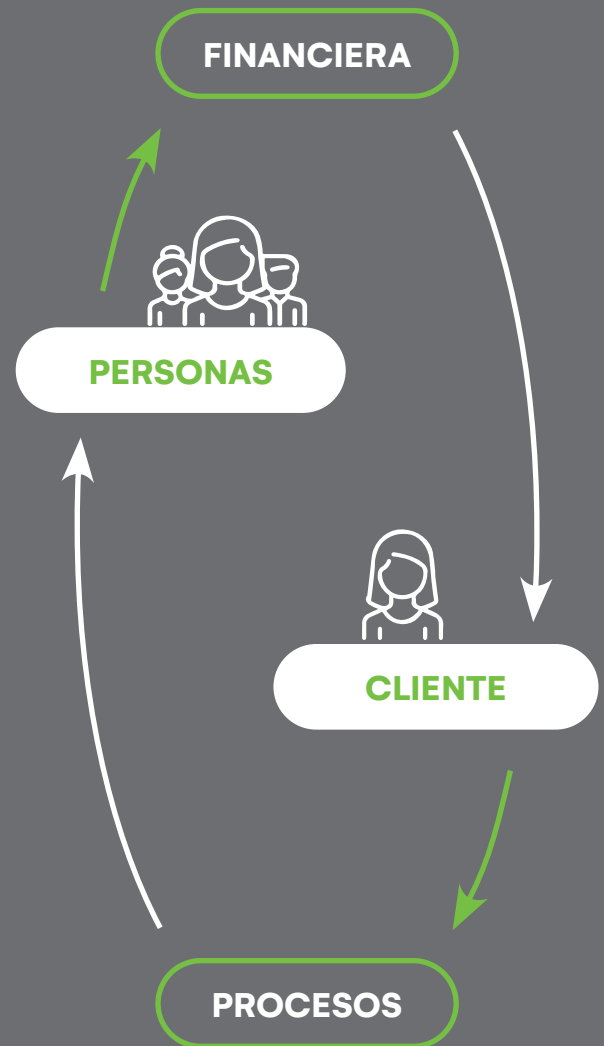
Los resultados evidencian una Junta Directiva con un desempeño sobresaliente, con oportunidades de mejora en el fortalecimiento del Comité de Nombramientos y Retribuciones que fue unido con el Comité de Gobierno Corporativo en el año 2022, con el fin de lograr una perspectiva de mayor integralidad a las prácticas de gobierno de la entidad financiera.

“ Los resultados de desempeño de nuestra Junta Directiva son sobresalientes, ponerlo como destacado en cursiva y no entre comillas ya que no estamos citando a alguien en particular ”

6.1.3.5 EVALUACIÓN DE LA ALTA GERENCIA

Los miembros de la Alta Gerencia son evaluados a través del *Balanced Scorecard* el cual se mide mensualmente y cuyos reportes de resultados se socializan cada 3 meses (aprox). La medición *Balanced Scorecard* se realiza internamente por el área de Transformación Corporativa, 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 *cascadeo* buscando alineación dentro de la gestión y formando parte de su valoración de desempeño anual. El *Balanced Scorecard* sugiere que la organización debe ser vista desde cuatro (4) perspectivas y desarrollar los objetivos, mediciones e iniciativas en función de estas:



6.1.3.6 DESEMPEÑO DEL 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.

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 este motivo, ejecuta su función a través de la definición de un plan de auditoría basado en riesgos, el cual se encuentra alineado 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. Trimestralmente presenta al Comité de Auditoría de Junta Di-

rectiva, los resultados de la ejecución del plan, así como, los aspectos relevantes que resultan de la evaluación

del Control Interno y las denuncias en la Línea Ética.

6.1.3.7 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 (SFC), el Sistema de Control Interno del Banco de Occidente S.A. y sus fi-

liales opero de forma satisfactoria y se fundamenta en la evaluación integral de cada uno de los elementos: ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y evaluaciones independientes.

6.1.3.8 HONORARIOS DE REVISORÍA FISCAL

La asamblea General de Accionistas del Banco aprobó para la vigencia 2022 por concepto de honorarios y otros gastos contratados con la revisoría Fiscal KPMG el valor de

\$2.956.701.000 + IVA, de los cuales se han pagado a corte del 31 de diciembre de 2022 \$2.886.013.096 + IVA.

6.1.3.9 OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Para la realización de operaciones con vinculados o partes relacionadas, contamos con procedimientos relacionados en el manual de procedimientos MAN-COL-431, el cual establece 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 con vinculados y partes relacionadas cuentan con la debida aprobación por Junta Directiva.

El detalle de estas operaciones se revela en la nota 28 de los EEFF separados y la nota 30 de los EEFF Consolidados.

RELACIÓN BANCO Y SUS SUBORDINADAS

A continuación, se presenta el monto de las operaciones realizadas entre el Banco y sus Subordinadas, que se incluyen en el Balance y Estado de Resultados de 2022.

CUENTAS	TOTAL ACTIVOS	TOTAL PASIVOS	INGRESOS TOTALES	EGRESOS TOTALES
BANCO DE OCCIDENTE PANAMA	172.669	71.228	532	2.989
FIDUCIARIA DE OCCIDENTE	342.733	8.184	440	6.797
OCCIDENTAL BANK BARBADOS	138.317	5	1.102	-
VENTAS Y SERVICIOS	23.101	9.089	251	104.305
GRUPO AVAL	-	53.349	-	70.444

OPERACIONES CON ACCIONISTAS Y DIRECTIVOS

Al 31 de diciembre de 2022 el Banco tenía préstamos otorgados a directivos por \$10.444MM, soportados básicamente en operaciones de tarjeta de crédito y operaciones crediticias

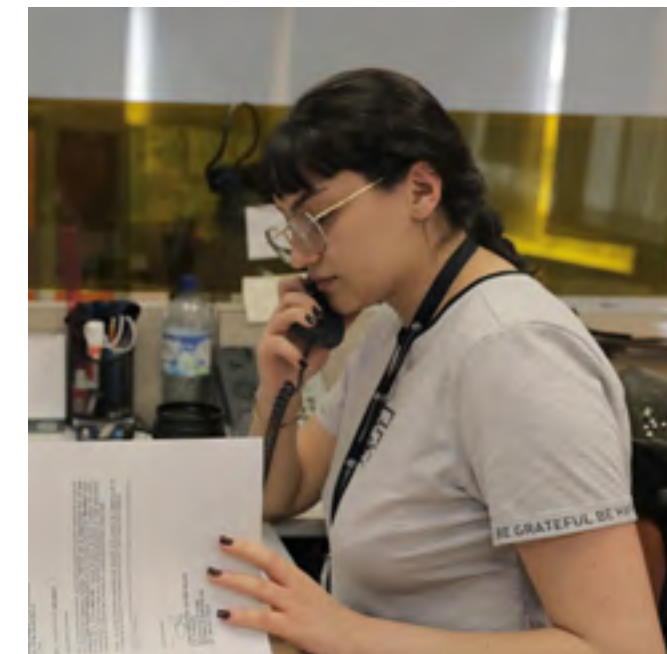
para adquisición de vivienda y vehículo, según las condiciones estipuladas por el Banco para sus empleados. El único accionista del banco con participación mayor al 10% es GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A, el cual tiene vigente una tarjeta de crédito.

AÑO 2022	ACTIVOS	PASIVOS	INGRESOS	EGRESOS
PERSONAS NATURALES CON CONTROL SOBRE BANCO DE OCCIDENTE	14	6.737	12	284
PERSONAL CLAVE DE LA GERENCIA	10.444	25.947	895	1.723
COMPAÑÍAS QUE PERTENECEN AL MISMO GRUPO	380.041	910.259	54.213	242.147
ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS	126.326	78.738	32.878	36.146
ENTIDADES QUE SON CONTROLADAS POR LAS PERSONAS INCLUIDAS EN LA CATEGORÍA 1 Y 2	426.505	341.972	121.481	26.698
ENTIDADES QUE TIENEN INFLUENCIA SIGNIFICATIVA POR LAS PERSONAS INCLUIDAS EN LA CATEGORÍA 1 Y 2	-	376	50	35

6.1.3.10 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

En 2022 realizamos nuevamente una autoevaluación de nuestra gestión frente a la Encuesta Código País de mejores prácticas de Gobierno Corporativo de la Superintendencia Financiera, con la cual la entidad ha adoptado 123 medidas, tres de ellas no aplican al Banco por su naturaleza y 22 se encuentran en análisis para verificar su viabilidad en la implementación.

La encuesta mencionada, se encuentra publicada²⁵ en la página web del Banco para la consulta de los señores accionistas e inversionistas



RETOS 2023

1

Avanzar en el cumplimiento de las medidas de mejor gobierno corporativo publicadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Encuesta Código País.

²⁵ <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/5f959c8a-2e56-4f62-8cdc-8ca1162c959a/reporte-de-implementacion-de-mejores-practicas-corporativas-2022.pdf?MOD=AJPERES&CVID=oo9NiKH>

2

Consolidar la evaluación externa de los miembros de Junta Directiva



MENSAJE DEL PRESIDENTE

GRI 2-22

Con un orgullo y satisfacción por los resultados de la gestión empresarial del Banco de Occidente durante el año 2022, tengo el gusto de presentarles nuestro Informe Gestión y Sostenibilidad que da cuenta del desempeño financiero y sostenible enfocado al cumplimiento de nuestro propósito de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país.

Como país vivimos un contexto global complejo marcado por las tensiones geopolíticas y sociales y por el impacto macroeconómico nacional en razón al incremento de 11 puntos porcentuales en las tasas de interés en 2022, lo cual generó un impacto notable en los costos altos del crédito para nuestros clientes, y una afectación para el sistema bancario ante la dificultad de acceder a fondos para mitigar dichas afectaciones.

No obstante la inflación, el 2022 fue un buen año para los diferentes sectores productivos del país y para nosotros, como una de las más importantes entidades financieras del país, al presentar una utilidad neta de \$502.640 millones con un crecimiento del 2.15% con respecto a 2021.

En la actualidad somos un banco que cuenta con más de un millón de clientes en los ámbitos nacional e internacional. Podemos afirmar también, la generación de valor que logramos para nuestros proveedores con quienes hemos forjado una relación transparente y de mutuo beneficio, al invertir en nuestra cadena de valor recursos por el orden de un billón de pesos y con quienes compartimos valores y prácticas sostenibles que redundan en un mejor servicio para nuestros clientes.

Impactamos de manera positiva uno de los segmentos más importantes para la dinamización de la economía nacional como son las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que aportan el 65% del empleo en Colombia y son el 35% del PIB²⁶. En este sector contamos con más de 50.000 clientes en las regiones a los que hemos acompañado en su crecimiento empresarial al proporcionarles educación financiera como parte de nuestra responsabilidad social a través del programa del Banco *Maestros del Hacer*. Es una plataforma gratuita de foros, seminarios y charlas a la cual también pueden acceder personas naturales, con información de valor sobre el buen uso de las finanzas.

Una faceta que no por mucho se le reconoce

26 Retos y oportunidades de las pymes, Centro de Estudios Económicos de ANIF

“ **Maestros del Hacer:**
Es una plataforma gratuita de foros, seminarios y charlas a la cual también pueden acceder personas naturales, con información de valor sobre el buen uso de las finanzas. ”

6.2 ASUNTOS SOCIALES Y AMBIENTALES, INCLUIDOS LOS CLIMÁTICOS

a la banca nacional, es el apoyo que brinda a los gobiernos locales para mejorar los servicios a la ciudadanía, como es el caso del recaudo de recursos del Estado y el uso de billeteras digitales, para que las personas puedan acceder a las ayudas económicas generadas desde gobierno nacional sin costo alguno. El Banco de Occidente es un actor corporativo que de manera decidida y activa está presente para lograr un progreso regional.

También somos financiadores de proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible de alto impacto en lo regional y de incidencia social, tales como los proyectos de infraestructura vial, de transición energética, parques solares, hidroeléctricas, energías alternativas, del sector de la salud y dotación de clínicas y hospitales.

En este sentido destacamos nuestro aporte a la financiación del Centro de Tratamiento Contra el Cáncer, iniciativa del Grupo Aval al cual pertenecemos y de su fundador Luis Carlos Sarmiento Ángel. Este es un hospital de tercer nivel por contar con un frente de investigación y uno científico alrededor de la data que se obtiene de los pacientes. Fue inaugurado en el año 2022 convirtiéndose en una de las más importantes del país en esta especialidad con alcance a pacientes del país y de América Latina.

A su vez participamos de manera activa en la cultura de la región del Valle del Cauca, un pilar fundamental para la transformación social. Somos patrocinadores de la obra musical de salsa *Delirio*, de reconocimiento internacional. Hicimos una donación para la remodelación de la Biblioteca Museo La Tertulia de arte moderno de Cali, la cual abrió sus puertas a mediados del año 2022.

Como parte de nuestro aporte a la sociedad es la responsabilidad que nos asiste para fortalecer el bienestar de nuestro capital humano integrado por más de 7000 colaboradores en Colombia, porque brindamos un empleo de calidad que incide en la evolución profesional y en mejorar las condiciones de empleabilidad, de bienestar y desarrollo con alcance al progreso de las familias.

Este cuidado especial con nuestros colaboradores se ve reflejado en la calidad de la atención de los servicios a nuestros clientes. Nosotros estamos posicionados en el segmento de personas naturales de ingresos de más de dos salarios mínimos, que en nuestra demografía colombiana es el 80% de la población a través de 176 puntos de atención ubicados en 65 ciudades principales, centros urbanos grandes y medianas del país.

Nuestra oferta de valor en Banca Personas impacta a esta población mediante el acceso a créditos de vivienda, bienes y consumo con una

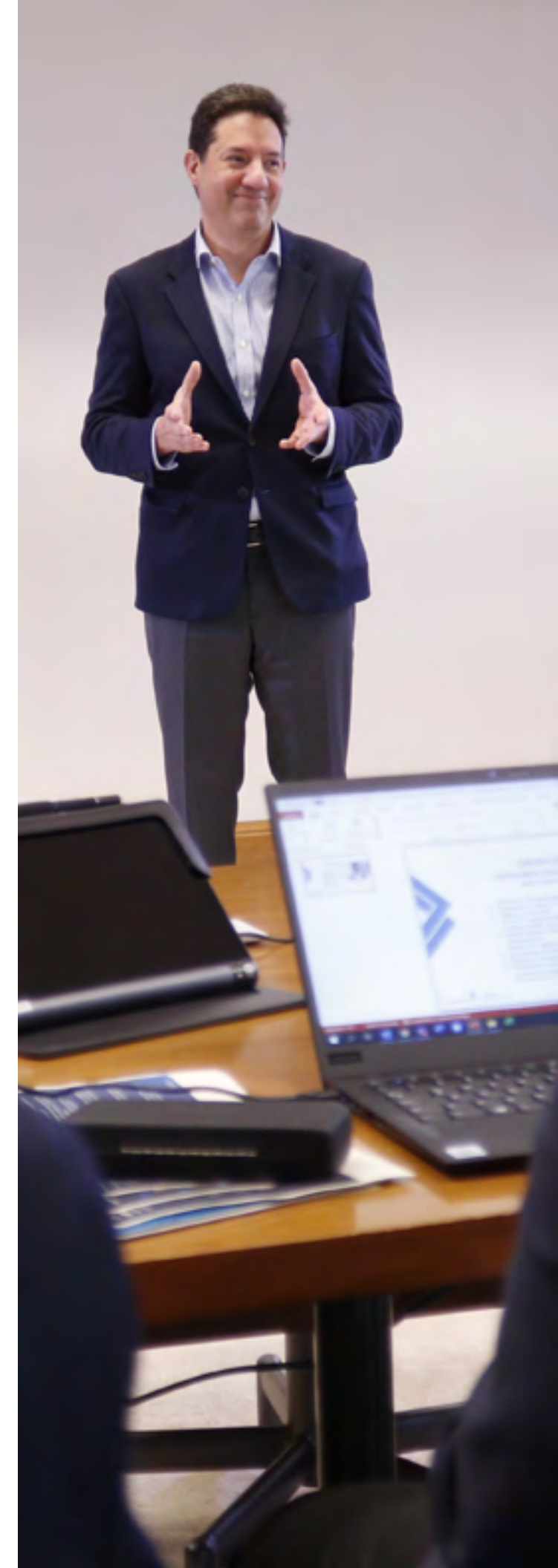
propuesta de atención inclusiva y diferencial, por ejemplo, nuestro equipo está preparado para la atención de personas en situación de discapacidad auditiva con el lenguaje de señas y en la atención inclusiva a personas cisgénero, entre otras, que para nosotros son acciones concretas que nos posicionan como una entidad cercana al cliente.

En esta línea de atención preferencial hemos adecuado algunas oficinas como *pet friendly* para que nuestros clientes tengan la posibilidad de ingresar a los puntos de atención con sus mascotas, con comodidad y en condiciones especiales.

En materia de responsabilidad ambiental desde el año 2021 medimos nuestra huella de carbono, para este año 2022 el resultado fue de 2.672 ton de CO2 al año para nuestros alcances 1 y 2, siendo baja por la naturaleza de la entidad [servicios financieros] y un total de emisiones en alcance 3 de 8.939 ton de CO2, aun así trabajamos en ser responsables con el medio ambiente para lo cual, realizamos adecuaciones en la infraestructura de nuestros puntos de trabajo con prácticas de eficiencia energética y disminución de consumos.

En nuestro sector el mayor impacto ambiental se ve reflejado en el alcance tres que se refiere a la medición de la huella de carbono en el financiamiento de actividades que puedan ser contaminantes, como la construcción, la agroindustria y el transporte, entre otros, en los que estamos incursionando a través de la financiación de vehículos híbridos y eléctricos. Asimismo, somos el segundo financiador en proyectos de eficiencia energética con una tasa preferencial. A finales del periodo de este Informe lanzamos la *Línea verde constructor* que otorga beneficios a proyectos certificados en sellos de construcción sostenible y en

“ **Lanzamos la Línea verde constructor que otorga beneficios a proyectos certificados en sellos de construcción sostenible y sus compradores** ”





ello, otorgamos tasas especiales para los compradores.

Nos sentimos orgullosos de la inversión que hemos realizado durante cuatro décadas en la edición de nuestros *Ecolibros* que cuentan con reconocimiento de la comunidad científica como una colección literaria que recoge los temas más importantes de nuestro patrimonio natural.

También destaco el premio ambiental Planeta Azul convocado por el Banco para incentivar el cuidado del agua orientado a investigación aplicada. En el año 2022 hicimos una alianza con el fondo suizo WWF para la reforestación y conservación del bosque de la cuenca del río Cali ubicada en los Farallones del mismo nombre. En esa misma línea, por primera vez, diseñamos un programa de voluntariado corporativo orientado a la gestión y preservación ambientales que iniciamos con la siembra de árboles realizado con el mismo fondo medio ambiental.

Finalmente quiero hacer referencia a la iniciativa que desde Asobancaria se ha impulsado para discutir los proyectos de país capaces de unirse en un propósito. La banca hace parte de esta conversación a través de una declaración denominada *Los caminos hacia un futuro compartido*²⁷

Entendemos el llamado de la sociedad y de la historia a plantearnos un rol activo en la construcción de un país donde se reduzcan las brechas sociales, crezcamos conservando el medio ambiente y generemos oportunidades para el bienestar de todos, sin excepción, para lo cual se plantearon cinco frentes de trabajo.

²⁷ www.asobancaria.com/los-caminos-hacia-un-futuro-compartido/

FRENTES DE TRABAJO

1

El primero tiene que ver con el camino de los territorios para lograr que en todos los municipios del país se tengan los mismos niveles de inclusión y profundización financiera que ya alcanzamos en las ciudades capitales, para aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de su población.



2

El segundo aspecto refiere el camino verde para la transformación de nuestros modelos de negocio y la financiación del desarrollo productivo en Colombia, para contribuir a la sostenibilidad del planeta y a la generación de nuevas oportunidades de crecimiento económico.



3

El tercer tópico se relaciona con el camino digital por medio del cual impulsaremos la digitalización total de nuestros servicios y aceleraremos la transformación hacia una Colombia más productiva y eficiente, donde el uso del efectivo sea la excepción.



4

El cuarto refiere la gestión en el camino de la diversidad conectando con la diversidad colombiana en todas sus formas, para la creación de productos, estrategias y políticas que la protejan y la reconozcan.



5

El quinto establece el frente del camino de las oportunidades al reconocer que el desarrollo de un país se logra de la mano de la educación a la juventud, el acceso a la vivienda y a fuentes de ingresos que promuevan la movilidad social y el crecimiento empresarial. En este sentido, el acceso a microcrédito y el fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) son una prioridad.

Esta conversación ya está planteada en nuestra estrategia corporativa y bajo este actuar buscamos maximizar el valor de la inversión de nuestros accionistas en un trabajo mancomunado con nuestra junta directiva, a la cual agradecemos de manera especial por su confianza y respaldo.

Al equipo directivo que me acompaña en este camino de la sostenibilidad empresarial también una expresión de gratitud y la invitación a que continuemos en la dirección de una entidad que como el Banco de Occidente trabaja de manera consistente, transparente y pulcra en el manejo del patrimonio que nos han confiado, para que juntos lleguemos al futuro que soñamos para Colombia.



Como parte de nuestro aporte a la sociedad es la responsabilidad que nos asiste para fortalecer el bienestar de nuestro capital humano integrado por más de 7000 colaboradores en Colombia, porque brindamos un empleo de calidad que incide en la evolución profesional y en mejorar las condiciones de empleabilidad, bienestar y desarrollo con alcance al progreso de las familias.

NUESTRA SOSTENIBILIDAD 2022

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4 y 2-5

Con este informe, damos cuenta del compromiso que tenemos con la sostenibilidad, al evidenciar el trabajo realizado por la gestión voluntaria de cada uno de los colaboradores del Banco.

Bienvenidos al apartado especial de sostenibilidad de Banco de Occidente mediante el cual compartimos los resultados de nuestra gestión sostenible del 2022, así como el valor social, ambiental y económico creado para nuestros grupos de interés.

Este reporte ha sido elaborado de conformidad a los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI); recoge la gestión comprendida en el periodo entre el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022 de Banco de Occidente.

Los temas materiales presentados en este apartado expresan los impactos más significativos sobre la economía, en el medio ambiente y los entornos próximos a la operación de Banco de Occidente y en las personas, en concordancia con la actualización de la metodología GRI 2021.

Con este informe, damos cuenta del compromiso que tenemos con la sostenibilidad, al evidenciar el trabajo realizado para la gestión voluntaria de los 10 principios del Pacto Global, la contribución al cumplimiento de los ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenible, y tomamos marcos referentes como *Dow Jones*

Sustainability Index (DJSI) y de SASB, *Sustainability Accounting Standards Board*, SASB, para presentar la información que encontrará a continuación.

Asimismo, incluimos un anexo con información de la Fiduciaria de Occidente como signataria de los Principios de Inversión Responsable (PRI), lo cual aporta a nuestra estrategia de sostenibilidad al incluir factores de inversión responsable a las inversiones que realizamos, teniendo en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Si bien no se ha reexpresado la información relevante de las ediciones previas a la presente edición, es posible que existan datos actualizados o cambios en la metodología de cálculo para algún indicador, lo cual se indica en el capítulo correspondiente.

Se indica también que los datos reportados fueron extraídos de bases de información que son auditadas periódicamente por el área de Auditoría Corporativa de la organización. Este capítulo de Políticas y Prácticas de Sostenibilidad ha sido verificado con alcance

limitado por la firma Ernst & Young Audit S.A.S y la información financiera presentada en este apartado fue auditada por la revisoría fiscal de KPMG S.A.S

Para ampliar la información que presentamos o cualquier sugerencia y duda frente a lo presentado en este reporte, comunicarse con el buzón de la dirección de Sostenibilidad a través de:



direccion.sostenibilidad@bancodeoccidente.com.co

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

GRI 2-23, 2-24

El sector financiero al cual pertenecemos es fundamental para el desarrollo industrial y el progreso social y económico del país, sus acciones impactan de manera directa a la sociedad y tiene la capacidad de influir en el ámbito empresarial con el fin de que las organizaciones sean más responsables en la gestión de sus impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Como banco comprendemos que para divulgar una conducta empresarial responsable el primer paso es trabajar en nuestra esencia con el fin de generar y medir nuestros impactos positivos y reducir o reparar los impactos negativos asociados a nuestras operaciones.

En respuesta a ello fundamentamos nuestra estrategia de sostenibilidad dentro de los principios de *Pacto Global*, los *Objetivos de Desarrollo Sostenibles* (ODS), la adopción de buenas prácticas del *Protocolo Verde de Asobancaria*, el *Principio de Ecuador* y los *Principios de Inversión Responsable del (PRI)*.

Durante el 2022 establecimos los fundamentos que debemos seguir para alinear y desarrollar las iniciativas que responden a los compromisos de nuestra 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 mediante nuestra política de sostenibilidad con alcance a todas nuestras filiales.

Adicional, buscamos impulsar y asesorar la ejecución de la estrategia de sostenibilidad por medio del “Actuar Sostenible” trabajando con diferentes áreas del Banco, direccionando iniciativas que contribuirán al posicionamiento del Banco como referente en materia de desarrollo sostenible, así como impactar positivamente el entorno y nuestros grupos de Interés, definiendo objetivos claros, medibles y articulados a nuestro propósito organizacional en materia de ASG:

Buscamos impulsar y asesorar la ejecución de la estrategia de sostenibilidad por medio del “Actuar Sostenible”.



AMBIENTE

Implementar iniciativas encaminadas a la descarbonización de la economía y manejo eficiente de nuestros recursos para **hacer realidad la transformación del país.**



SOCIEDAD

Generar capacidades, oportunidades y bienestar para **hacer realidad el desarrollo de las personas.**



GOBIERNO

Promover prácticas responsables, transparentes y vanguardistas para **hacer realidad el crecimiento de los negocios.**

Por esto definimos cuatro frentes de acción con compromisos y enfoques establecidos que otorgan los lineamientos a seguir de manera transversal en toda nuestra organización²⁸:

Compromiso Corporativo

El Banco de Occidente será reconocido y valorado por las decisiones de gobierno que propenden sistemáticamente por el impacto positivo de su entorno y sus Grupos de Interés, y por el direccionamiento permanente hacia las mejores experiencias de servicio para sus clientes.

Desarrollo de las personas, las regiones y el país

El Banco de Occidente trabajará por el desarrollo del país, sus regiones, su región principal y las personas mediante una relación colaborativa con sus Grupos de Interés, una excelente gestión del talento humano e inversiones con impacto social.

Cuidado del medio ambiente

El Banco de Occidente está comprometido con el cambio climático, la responsabilidad con la gestión de los recursos naturales, el relacionamiento positivo con el entorno y su medio ambiente, y el trabajo constante alrededor del impacto ambiental positivo.

Crecimiento de los negocios

El Banco de Occidente integra la sostenibilidad a su estrategia, a sus decisiones relevantes y a su modelo de negocio con el objetivo de impactar positivamente su entorno y sus GI, y generar constantemente un valor que se mantenga a largo plazo mediante una innovación sistemática en políticas, procesos y productos.

²⁸ Los compromisos y enfoques en estos cuatro ámbitos se describen con detalle a lo largo de todo el presente informe



NUESTRO MODELO DE GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

En el 2022 creamos nuestro Comité de Sostenibilidad a nivel directivo que tiene como objetivo principal: garantizar la toma de decisiones que nos posicionen como un referente en la gestión de la sostenibilidad ofreciendo alternativas de inversión responsable e inclusivas que aporten a la generación de valor sostenible a futuro.

Algunas de las funciones del Comité son:

- Aprobar acciones que impulsará el Banco en torno a la sostenibilidad.
- Hacer seguimiento y control al cumplimiento de programas estratégicos en sostenibilidad para el Banco.
- Conocer los intereses de los Grupos de Interés.
- Proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno del Banco, las políticas y acciones relevantes para la gestión de la sostenibilidad.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

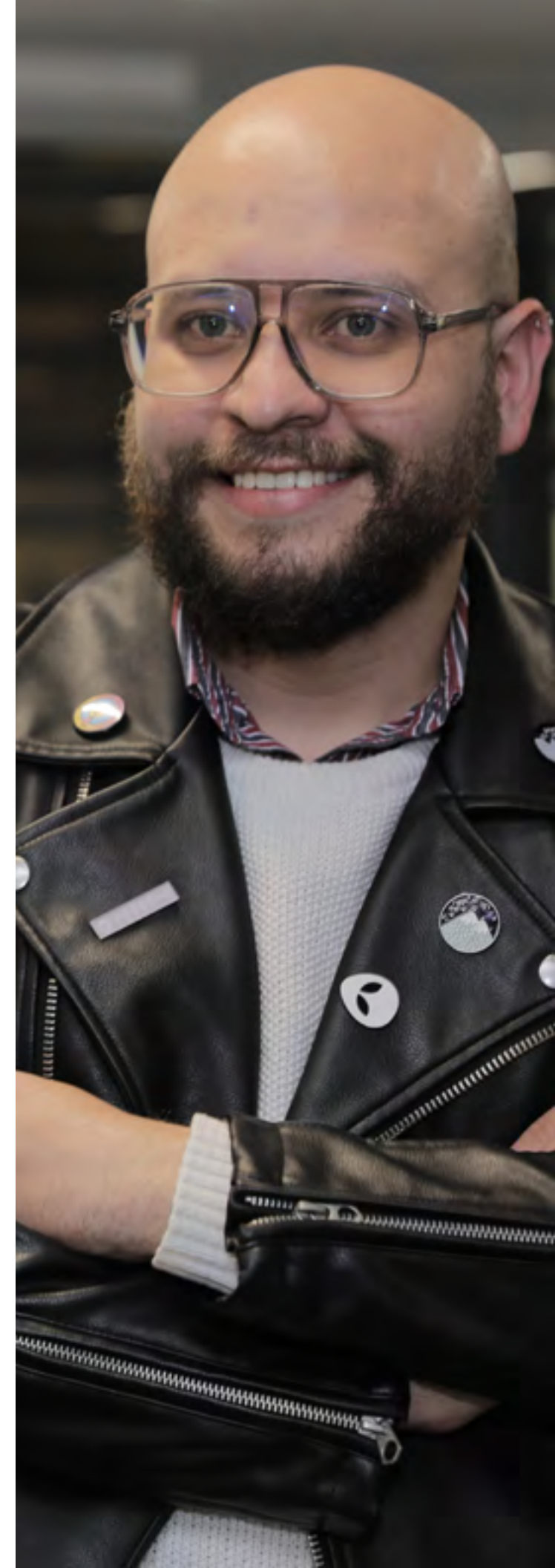
En nuestra política establecimos los principios generales que debemos seguir para alinear y desarrollar iniciativas que responden a los compromisos de la estrategia de sostenibilidad, de tal forma que estén orientadas a la gestión del negocio en torno a los asuntos económicos, sociales, ambientales y 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.

RESPONSABILIDAD CON LOS DERECHOS HUMANOS

Como parte vital de nuestra sostenibilidad, estamos comprometidos también con la promoción, respeto y protección de los Derechos Humanos de nuestros grupos de interés, estableciendo nuestro marco de actuación a partir de la política en DDHH, la cual incluye 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.
- Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial responsable.
- Los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de Colombia y para nuestras filiales en Panamá y Barbados, las normas y leyes que abarquen los Derechos Humanos en estas jurisdicciones.
- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



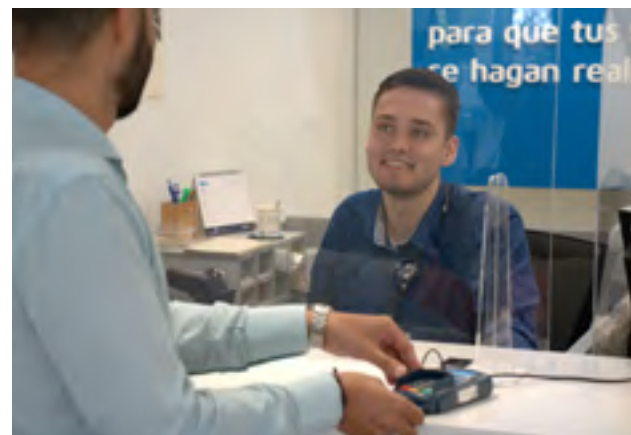
Para asegurar nuestra debida diligencia identificamos claramente que significa en el diario de nuestras acciones el proteger los derechos humanos, a partir de compromisos específicos hacia cada uno de nuestros grupos de interés así:

H EQUIPO HUMANO

- Respetamos los Derechos Humanos de nuestros colaboradores, brindándoles un ambiente laboral basado en el respeto, la igualdad de oportunidades, el equilibrio, la inclusividad y la honestidad.
- Rechazamos la discriminación por cualquier tipo, como: género (sexo, género, identidad de género, orientación sexual), etnia, edad, religión, discapacidad (física, sensorial, intelectual, psíquica), idioma, nacionalidad, posición económica, ideologías o cualquier otra condición, e investigamos cualquier acto que se presente, buscando la correcta remediación a quien sea afectado.
- Protegemos la salud mental y física de nuestros colaboradores, evitando el acoso y abuso en las actividades laborales. Así mismo contamos con nuestro Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo que vela por la protección e integridad de nuestros colaboradores.
- Respetamos y promovemos la libertad de asociación y lo pactado en la convención colectiva.
- Respetamos el debido proceso, por lo que en cualquier caso nuestros empleados son investigados respetando sus derechos, el trato justo y escuchando sus casos atentamente.

C CLIENTES

- Brindamos información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, acerca de nuestros productos, servicios y procesos.
- Trabajamos en brindar los accesos a todos nuestros clientes, en caso de presentar cualquier tipo de discapacidad (física, sensorial, intelectual, psíquica).
- Protegemos sus datos personales, garantizando la confidencialidad de estos, y trabajando conjuntamente para identificar cualquier violación que afecte la integridad de nuestros clientes.
- Brindamos un trato respetuoso, que no discrimine a ningún cliente ya sea por sexo, edad, religión, idioma, raza, nacionalidad, posición económica, ideologías o cualquier otra condición.



A ALIADOS

- Trabajamos en propósitos conjuntos, para ejecutar alianzas orientadas a aportar al desarrollo del país.
- Nuestros aliados comparten nuestro compromiso con los Derechos Humanos de las personas y unimos fuerzas para evitar cualquier vulneración a estos.

P PROVEEDORES

- Evitamos la contratación con aquellos proveedores de los que se tenga evidencia que han tenido alguna sanción por incumplimiento en materia de Derechos Humanos, Salud y Seguridad en el trabajo, Legal, Fiscal, Ambiental o Laboral.
- Nuestros proveedores deben compartir nuestros principios y compromiso de Proteger, Respetar y Remediar los Derechos Humanos de sus grupos de interés y de los nuestros con los cuales tengan algún tipo de contacto y participarán en los procesos de remediación a los que haya lugar.

S SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE

- En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, promovemos el respeto y cuidado por el medio ambiente, considerándolo de vital importancia para el desarrollo del entorno de nuestros negocios.
- Trabajamos para disminuir nuestra Huella de Carbono y minimizar los impactos negativos en el medio ambiente.
- Promovemos públicamente el respeto por los Derechos Humanos de todas las personas.



J

JUNTA DIRECTIVA

- Contamos con el compromiso de nuestra Junta Directiva para Proteger, Respetar y Remediar los Derechos Humanos de las personas miembros de nuestros Grupos de Interés desde el más alto nivel de Gobierno Corporativo de nuestro Banco, buscando evitar cualquier vulneración a los Derechos Humanos.

R

GOBIERNO Y REGULACIÓN

- Nos comprometemos con el cumplimiento de las legislaciones en materia de Derechos Humanos dentro de los países en los que operamos y con la cooperación en la remediación de casos en donde se considere necesaria nuestra participación.

I

ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

- Respondemos a las expectativas de nuestros accionistas e inversionistas en cuanto al cumplimiento de nuestros deberes y la legislación vigente.
- Nuestros resultados son basados en operaciones respetuosas y transparentes con las personas.

O

GENERADORES DE OPINIÓN

- Entregamos información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea en caso de requerirla y que no incumpla con los parámetros de confidencialidad del Banco.

Estos y otros compromisos establecidos para la gestión de nuestros asuntos ASG incluyen a distintas áreas de nuestra organización por lo cual la forma en la que los incorporamos dentro de nuestras decisiones y acciones se describe a lo largo del presente informe.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 2-29

A partir de nuestras actividades nos relacionamos e impactamos a diversos grupos de interés por quienes trabajamos para generarles valor de manera constante haciéndolos partícipes de nuestras iniciativas y decisiones, identificando acciones a realizar en conjunto que contribuyan al entorno y cumpliendo con los objetivos que permitan contribuir a la sostenibilidad de nuestro negocio.

Con el fin de asegurar un relacionamiento pertinente y coherente con nuestros grupos de interés, se han establecido compromisos a partir de las necesidades y expectativas frente a la gestión de impactos en las dimensiones económicas, ambientales, sociales y de gobierno corporativo:



EQUIPO HUMANO

- Transversalizar los procesos y prácticas relevantes del Banco de Occidente con sus Filiales, fortaleciendo el desarrollo de las personas, la eficiencia en las operaciones y el mejoramiento del negocio o 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 incluyendo 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, 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 MEDIO AMBIENTE

- 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 medio ambiente y promover al Banco de Occidente como organización líder en el compromiso con 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. Así mismo, 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, contribuyendo al desarrollo de la banca sostenible del país.

Como un elemento primordial para la construcción de relaciones de confianza con nuestros grupos de interés contamos con diferentes medios a través de los cuales mantenemos una comunicación permanente estos son:

Correo electrónico
Llamadas y línea telefónica
Comités internos
Informes
Capacitaciones
Boletines
Asesores comerciales
Oficinas
Publicidad masiva
Redes sociales

Nuestras principales acciones de comunicación adelantadas durante el 2022 consistieron en:

CLIENTES

- ENVIAMOS BOLETINES DE SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

EQUIPO HUMANO

- ADELANTAMOS SENSIBILIZACIONES ACERCA DE LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO: “DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA”
- ENVIAMOS BOLETINES DE SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.
- HICIMOS PULSOS PARA MEDIR SUS CONOCIMIENTOS Y FAMILIARIDAD CON LA SOSTENIBILIDAD DEL BANCO.

ALIADOS

- SEMBRAMOS CONJUNTAMENTE UN BOSQUE DE CLIENTES BANCO DE OCCIDENTE EN ALIANZA CON SAVING THE AMAZON

SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE

- REALIZAMOS PUBLICACIONES PERMANENTES EN LAS REDES SOCIALES DEL BANCO EN DONDE MOSTRAMOS NUESTROS ENFOQUES E INICIATIVAS EN SOSTENIBILIDAD.
- IMPLEMENTAMOS EL PROGRAMA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE JUNTO CON TRY MY RIDE QUE BUSCA REDUCIR EL IMPACTO DE LA MOVILIDAD DE NUESTROS COLABORADORES EN EL MEDIO AMBIENTE.

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.
- MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO CON PROVEEDORES DE DIFERENTES CATEGORÍAS, CON EL OBJETIVO DE MEDIR Y MITIGAR EL IMPACTO DEL CONSUMO BANCO. (PROVEEDOR DE PAPELERÍA).

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

GENERADORES DE OPINIÓN

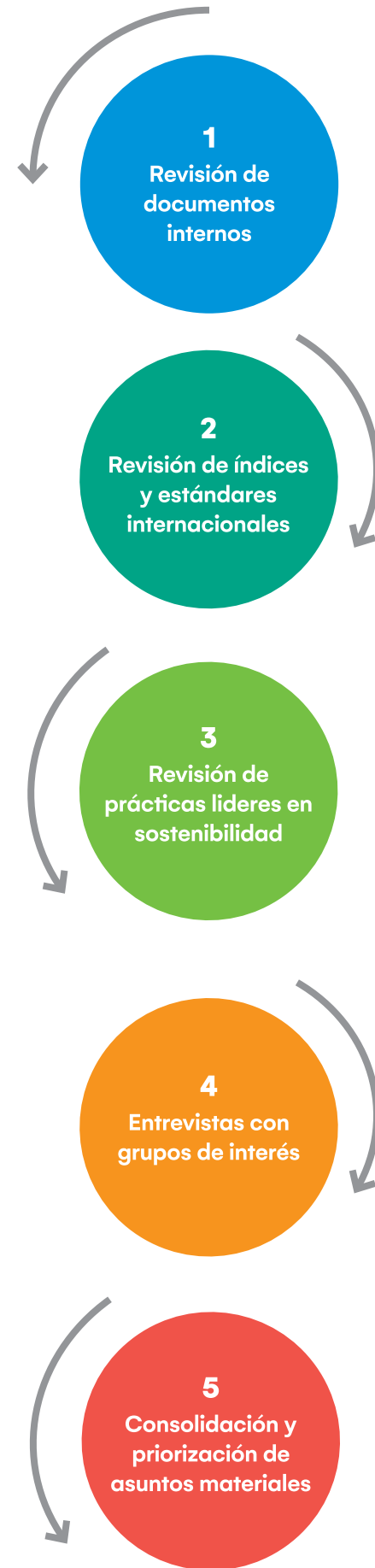
- FREE-PRESS CON DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- CREAMOS UNA CATEGORÍA EN PREMIO PLANETA AZUL PARA GENERADORES DE OPINIÓN

MATERIALIDAD

GRI 3-1, 3-2

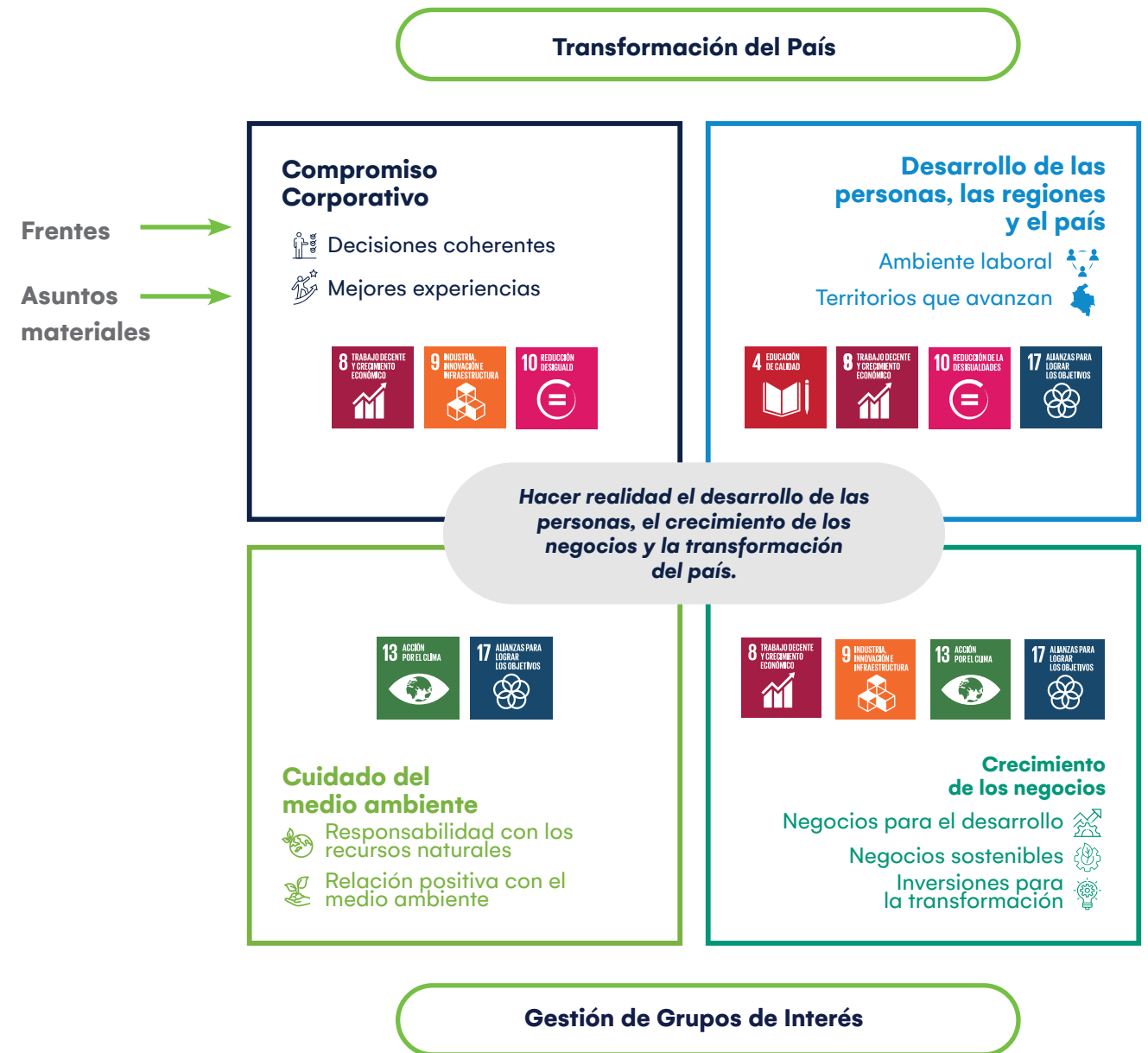
En nuestro Banco reconocemos que la materialidad es una herramienta estratégica para la gestión de nuestros impactos y la construcción de buenas relaciones con nuestros distintos grupos de interés.

La materialidad identificada se enmarca en nuestros frentes estratégicos de sostenibilidad y esta no fue objeto de actualización durante el 2022²⁹. El proceso desarrollado para la priorización de los temas que la comprenden fue:



²⁹ Para conocer más detalles de este proceso puede consultar nuestro anterior informe de sostenibilidad en el siguiente link: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/6dffe658-5f7f-461f-a71c-a1bf5b7de8f7/InformeSostenibilidad-marca-2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o6iiSqy>

CONSECUENTES CON LO ANTERIOR, AGRUPAMOS LOS PRINCIPALES ASUNTOS EN NUEVE TEMAS MATERIALES ASÍ:





PERTENENCIA A ASOCIACIONES

GRI 2-28

Conscientes de la que las acciones en conjunto maximizan los impactos esperados pertenecemos a varias asociaciones:



COMPROMISO CORPORATIVO

CONTENIDO

DECISIONES COHERENTES

MEJORES EXPERIENCIAS

Grupos de Interés relacionados:

-  Accionistas e inversionistas
-  Sociedad y Medio Ambiente
-  Clientes
-  Proveedores
-  Junta Directiva
-  Gobierno y Regulación
-  Equipo Humano
-  Generadores de Opinión
-  Aliados

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS



DECISIONES COHERENTES

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

- Nuestro programa ABAC fue objeto de revisión por parte de tres auditorías³⁰ identificando que cumplimos a cabalidad todos los lineamientos y políticas establecidas relacionados con esta gestión.
- Continuamos con nuestro índice de cero casos de corrupción.
- Integramos y adoptamos diferentes listas de riesgo (CSL – Gobierno Canadiense, UEL – Unión Europea, UKL – Gobierno Británico, FTO – Listas de Organizaciones Terroristas, LOT – Lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas) en la plataforma multipropósito SAM.
- Implementamos en nuestro CRM el cálculo del nivel de riesgo inicial de LAFT para clientes nuevos.
- Logramos una disminución del número de fraudes de los que somos víctimas por engaños a través de llamadas telefónicas y en ataques cibernéticos.
- Logramos ser el primer banco del sistema financiero, en obtener la certificación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, para calcular el valor de exposición al riesgo operacional con el uso de la base.
- Iniciamos el proceso de implementación del Marco TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure) en cumplimiento a la Circular Externa 31 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia. eventos, generando un beneficio en la relación de solvencia.

³⁰ Contraloría Corporativa Grupo Aval, Auditoría Interna y Auditoría Externa KPMG

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

La corrupción es una realidad negativa vigente que ha logrado propagarse a lo largo de las sociedades y diversos sectores de la economía. Las consecuencias son innumerables, genera ineficiencia, gasto público, desigualdad, e incluso contribuye a la violación de los Derechos Humanos³¹.

Conscientes de ello procuramos tomar decisiones coherentes fundamentadas en un actuar transparente como elemento trascendental para la generación de valor a nuestros grupos de interés y asegurar la continuidad de nuestra organización. Para ello nos comprometemos con mantener políticas y prácticas responsables, éticas y transparentes en nuestros procesos y labores diarias en consonancia con la regulación vigente y la sana competencia.

Buscamos propiciar una cultura de cero tolerancia a la corrupción bajo un marco de responsabilidad personal, cumplimiento y legalidad a través de nuestro programa ABAC (por sus siglas en inglés: Antibribery & Anticorruption), cuyos objetivos específicos son:

- Establecer los lineamientos de los mecanismos para prevenir, detectar, investigar y remediar efectiva y oportunamente los eventos de corrupción en el Banco de Occidente y sus Filiales.

³¹ Según las Naciones Unidas la corrupción puede ejercer una repercusión devastadora sobre la disponibilidad, la calidad y la accesibilidad de bienes y servicios vinculados a los derechos humanos. Los resultados del índice de percepción de corrupción demuestran la correlación positiva entre la corrupción y la violación de los mismos.

Nos comprometemos con mantener políticas y prácticas responsables, éticas y transparentes en nuestros procesos y labores diarias en consonancia con la regulación vigente y la sana competencia.

- Direccionar el marco para mitigar los riesgos de corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de controles anticorrupción.
- Incorporar las mejores prácticas internacionales y los lineamientos respectivos de la normatividad dando aplicación a lo dispuesto tanto por la regulación local en materia anticorrupción, como en la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos, (“FCPA” por sus siglas en inglés), en coherencia con el hecho de que nuestra casa matriz Grupo Aval se encuentra listada en la Bolsa de Valores de Nueva York.

Mediante este programa establecemos, integramos y gestionamos los principios de control interno junto con la expansión de una cultura ética en donde establecemos los elementos estructurales como marco para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de corrupción, compuesto así:

PROGRAMA ABAC

GOBIERNO Y
LIDERAZGOEVALUACIÓN
DE RIESGOS Y
CONTROLESCÓDIGO
DE ÉTICA Y
CONDUCTAPOLÍTICA
ABAC (ANTI-
BRIBERY & ANTI-
CORRUPTION)SENSIBILIZACIÓN,
CAPACITACIÓN Y
COMUNICACIÓNCANAL DE
DENUNCIAGESTIÓN DE
INCIDENTES E
INVESTIGACIÓN
DE POSIBLES
HECHOS DE
CORRUPCIÓNDEBIDA
DILIGENCIA CON
TERCEROSMONITOREO
Y MEJORA
CONTINUA

Fuente: Banco de Occidente

La gestión realizada en esta materia se compuso de las siguientes acciones:

- Actualización de políticas y procedimientos ABAC y aprobación de estos por parte de nuestra Junta Directiva.
- Presentación de informes de gestión periódicos a nuestra junta directiva y comité ABAC.
- Comunicación y capacitación de partes interesadas en nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, antifraude y SARLAFT.
- Presentación y envío de reportes de forma oportuna a nuestra casa matriz Grupo Aval, sobre la gestión de nuestro programa ABAC.
- Monitoreo periódico sobre los gastos contabilizados en las cuentas contables de mayor riesgo bajo la política anticorrupción y cumplimiento de los lineamientos ABAC.
- Monitoreo del cumplimiento del programa ABAC en cada una de nuestras filiales (Fiduciaria de Occidente, Banco de Occidente Panamá, Occidental Bank Barbados y NEXA BPO)
- Se recordó a las áreas contratantes de proveedores la importancia de incluir en contratos con terceros (dependiendo del nivel de riesgo del TPI/Tercera Parte Intermediaria), las cláusulas anticorrupción.

Promovemos una cultura de cero tolerancia a la corrupción bajo un marco de responsabilidad personal, cumplimiento y legalidad a través de nuestro programa ABAC.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 3-3

La eficacia de esta gestión la evaluamos a partir de:

- Autoevaluaciones sobre nivel de madurez de nuestro programa ABAC, así como, del nivel de exposición a riesgos de corrupción de la entidad y sus filiales.
- Recibimos auditorías internas y externas al programa ABAC. Para el periodo reportado nos auditaron: Contraloría Corporativa Grupo Aval, Auditoría Interna y Auditoría Externa KPMG.
- Rendición de cuentas a nuestra Junta Directiva y nuestra Casa matriz Grupo Aval.

ÉTICA Y GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

GRI 2-26, 205-1, 205-2 y 205-3

Como medio para identificar y comprender el grado de exposición del Banco de Occidente a riesgos de corrupción, realizamos evaluaciones de riesgo periódicas a partir de las cuales establecemos los controles y las medidas necesarias para mitigarlos. Para el año 2022, bajo la metodología de gestión de riesgos, se determinó un nivel de exposición medio a riesgos de corrupción, los cuales, actualmente se encuentran en un riesgo residual bajo, luego de la aplicación de los controles, así mismo, durante este mismo periodo realizamos evaluaciones de riesgo sobre todas nuestras operaciones especiales ABAC, como lo son: patrocinios, donaciones, aportes a programas sociales, regalos e invitaciones.

El detalle de operaciones especiales ABAC evaluadas fue:

OPERACIONES EVALUADAS EN ASPECTOS DE CORRUPCIÓN		
ASPECTO	2022	2021
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES EVALUADAS EN RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	247	154
PORCENTAJE TOTAL DE OPERACIONES EVALUADAS EN RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	100%	100%

Fuente: Banco de Occidente

Adicionalmente, establecemos de manera anual nuestro plan de comunicaciones ABAC, a través del cual realizamos las siguientes acciones:

- Comunicamos a todos los colaboradores los fundamentos y actualizaciones de nuestro programa ABAC.
- Enviamos mensajes cortos y concretos promoviendo la interiorización del principio de cero tolerancia al soborno y corrupción.
- Desarrollamos acciones de sensibilización sobre la cultura ABAC.
- Difundimos a todos nuestros grupos de interés nuestro canal de denuncia Línea Ética.
- Recordamos a nuestros miembros de junta directiva y colaboradores los lineamientos y políticas ABAC, así mismo, nuestros proveedores firmaron nuestra declaración de compromiso con la política anticorrupción.
- Generamos espacios formativos sobre aspectos clave del programa ABAC enfocado a ciertos grupos y acorde con las necesidades de éstos.

La participación en estos espacios se detalla a continuación:

ASPECTO	2022		2021	
	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%
B. EMPLEADOS A LOS CUALES SE LES HAN COMUNICADO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTI—CORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	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.	1.240	67.7%	1.067	35% ³²

³² Se ajusta porcentaje de proveedores que recibieron comunicación anticorrupción para el 2021, esto por un error de cálculo en la fórmula.



LÍNEA ÉTICA

Contamos con nuestra línea ética como mecanismo a través del cual colaboradores, clientes, usuarios, proveedores y contratistas o cualquier persona en particular, puede comunicar de manera anónima y confidencial situaciones potenciales de fraude, malas prácticas, corrupción, lavado de activos, o cualquier otro evento irregular, que comprometa al Banco de Occidente y/o sus filiales.

El propósito de dicho canal es incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de la entidad, se encuentra referenciado en nuestra página web³³ y constantemente desarrollamos actividades para su divulgación con nuestros distintos grupos de interés. Las denuncias recibidas por este medio se clasifican en las siguientes categorías:

- Manipulación de los Estados Financieros y falsos reportes.
- Alerta sobre el manejo de recursos ilegales como lavado de activos, malversación de activos y financiación del terrorismo.
- Uso indebido o pérdida de activos propios del Banco producto de fraudes externos e internos.
- Manejo inadecuado de las bases de datos de los clientes e incumplimiento de la obligación de confidencialidad de la información.
- Soborno y pagos a funcionarios o relacio-

³³ Nuestra línea ética se encuentra en el siguiente link: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-ccidente/bancodeoccidente/footer/otros/linea-etica>

nados con el Banco para la obtención de beneficios y hechos corruptos.

- Implantación de malware.³⁴
- Participación de actividades contrarias a la ley.
- Aceptación de regalos y/o favores para beneficio propio o de terceros internos y externos.
- Otros temas que no puedan ser catalogados como denuncias éticas, entre estos se encuentran, por ejemplo, las denuncias sobre relaciones laborales, calidad en el servicio al cliente, entre otros.

Nuestra línea se encuentra bajo la administración de la Gerencia de Auditoría Interna, quien se encarga también de desarrollar el debido procedimiento de investigación de manera independiente mediante un análisis de la situación. En caso de ser necesario, se acude directamente a especialistas externos como auditores forenses, polígrafos, entre otros. Una vez obtenidas las conclusiones del estudio del caso, se direccionan a las áreas involucradas en su solución para realizar los procedimientos establecidos. Cabe anotar que de manera trimestral se comunica al Comité de Auditoría la cantidad de denuncias recibidas y los resultados de las investigaciones relacionadas.

En total durante el 2022 recibimos 159 denuncias, de estos 139 fueron recibidas por nuestro canal y 20 por medio del canal del Grupo Aval. Una vez realizado el procedimiento investigativo frente a estas no se confirmó ningún caso de corrupción.

³⁴ Malware es un término que se refiere a cualquier tipo de software malicioso diseñado para dañar cualquier dispositivo o extraer datos de los mismos



SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT)

Nuestro SARLAFT es un sistema de prevención y control mediante el cual procuramos la adecuada gestión de los riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, aplicable a través de políticas, procedimientos y herramientas que contemplan todas las actividades inmersas en el objeto social de nuestra entidad.

En el año 2022 enfocamos nuestros esfuerzos principalmente en la implementación de los elementos necesarios para la convergencia al SARLAFT 4.0 reforzando las medidas de prevención frente a este tipo de delito³⁵ Esta transición estuvo fundamentada en los resultados de un ejercicio de consultoría que contratamos para asegurar la implementación total de los requerimientos propuestos en la nueva norma cubriendo temas de carácter

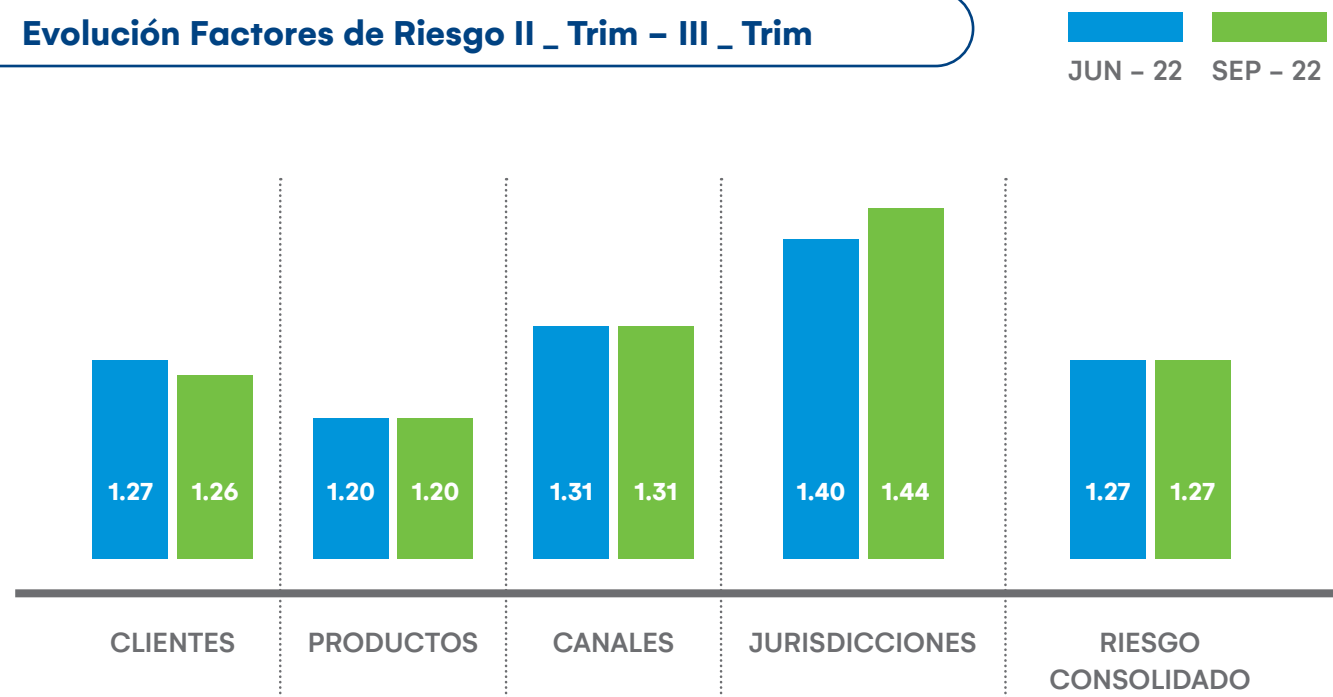
³⁵ Desde este miércoles 1 de septiembre del 2022, comenzó a regir el nuevo sistema de seguimiento y vigilancia Sarlaft 4.0, por medio de la Circular Externa 017 de 2021.

metodológico y normativo.

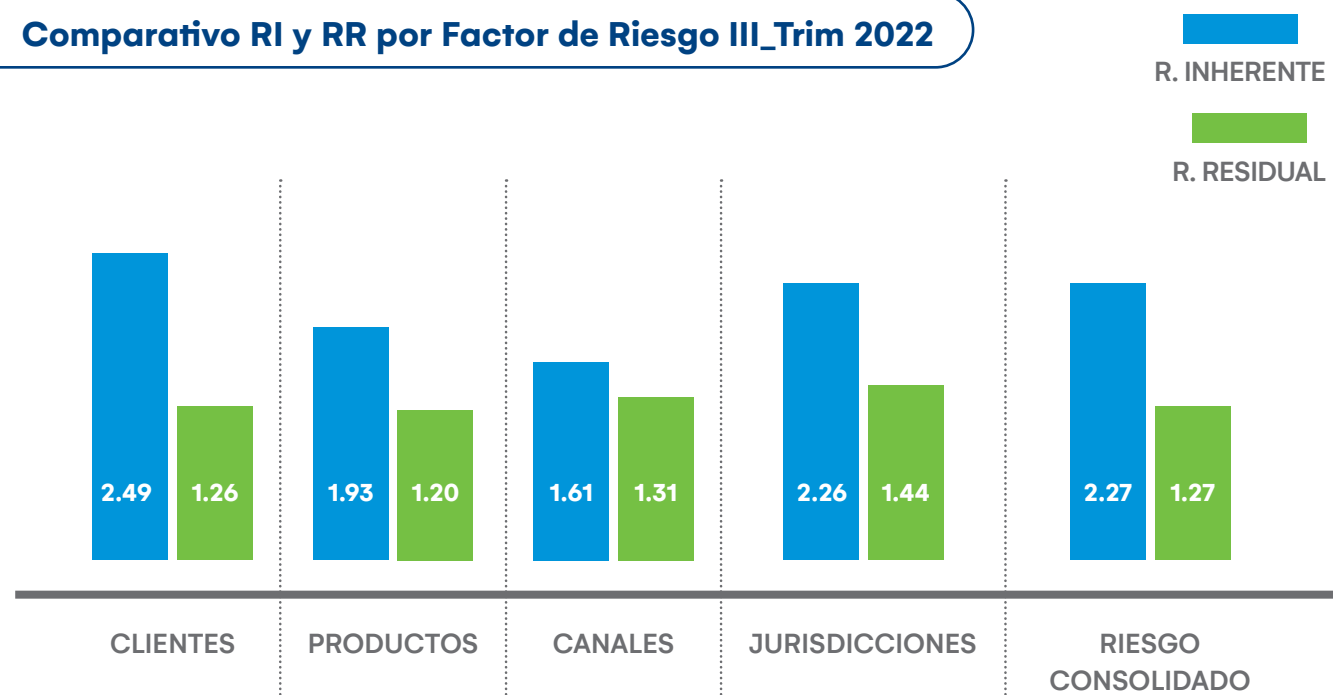
Así mismo adelantamos el proceso de identificación de riesgos incluyendo conceptos en materia de posibilidad de materialización y

conductas asociadas con el riesgo SARLAFT obteniendo los siguientes resultados:

Evolución Factores de Riesgo II _ Trim – III _ Trim



Comparativo RI y RR por Factor de Riesgo III_Trim 2022



El acompañamiento externo recibido y la gestión desarrollada de manera interna ha redundado en la madurez de nuestro SARLAFT. Esto se evidenció en la visita realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de la cual obtuvimos unas cuantas recomendaciones y oportunidades de mejora que ya fueron implementadas.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Mediante gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad buscamos asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en nuestros procesos. Como parte de esta desarrollamos las siguientes iniciativas:

- **Evaluación GAP-PCI:** el objetivo de esta iniciativa es obtener por medio de una QSA (entidad certificadora de la norma PCI) un informe sobre la brecha que tiene el Banco frente a esa norma, en el año 2022 se seleccionó el proveedor y en 2023 se llevará a cabo la revisión.
- **Curso Virtual:** iniciamos con la planeación y construcción de nuestro curso virtual de seguridad de la información y ciberseguridad. Se espera publicarlo en el primer trimestre de 2023.
- **Simulación de ataques cibernéticos:** Iniciamos el ejercicio con la firma Marsh para la ejecución de un simulacro de incidente cibernético, el ejercicio se llevará a cabo el 30 de enero 2023.
- **Proyecto Evaluación de madurez del sistema de seguridad de la información:** Proyecto corporativo cuyo objetivo es identificar los puntos o desviaciones que tiene el banco frente al cumplimiento de la norma ISO2700 identificando oportunidades de mejora.

Adicionalmente, ejecutamos nuestro plan anual de concientización enfocado en lograr que los funcionarios aumenten su conocimiento sobre los ataques cibernéticos que amenazan a las organizaciones en general por medio de correos falsos, llamadas engañosas entre otros, y cómo reaccionar frente a estos. El plan se constituyó por las siguientes actividades:

CHARLAS CORTAS

CHARLAS CLIENTES

SEMANA DE LA SEGURIDAD

ESPACIOS FORMACIÓN

TIPS CORREO INTERNO

TIPS CORREO EXTERNOS

MAILING CLIENTES

CURSO SUCCESS FACTORS

VIDEOS OFICINAS

PUBLICACIÓN REVISTA EL CUADRE

MENSAJES DE SEGURIDAD EN CANALES TRANSACCIONALES:

- Oficinas
- Banca móvil
- Portal transaccional

EN REDES SOCIALES

- Tips de seguridad facebook
- Tips de seguridad twitter
- Tips de seguridad instagram
- Mensajes de texto



PROTECCIÓN DE DATOS DE NUESTROS CLIENTES

GRI 418-1

En el 2022, fortalecimos nuestros controles tecnológicos a través de la herramienta DLP (*Data Loss Prevention*) para evitar la fuga de datos de información de nuestros clientes. Asimismo, se canalizaron las autorizaciones de los clientes en el módulo de consentimientos, MDM (*Master Data Management*) que nos permitió relacionar los datos críticos en un archivo maestro.

Estas ayudas tecnológicas buscan fortalecer nuestra cultura de la protección de datos para lo cual divulgamos entre nuestros colaboradores las políticas y procedimientos sobre el uso de los datos personales, la identificación del

tipo de autorización otorgada por cada uno de los clientes en el maestro de datos MDM y capacitamos a las áreas comerciales en el manejo de datos de los clientes que expresaron su autorización para el uso de su información.

Todas estas buenas prácticas continuamente se divulgan a través de mensajes de tratamiento de datos personales por medio de los fondos de pantalla de los computadores de los colaboradores.

A continuación, los casos que se presentaron en el periodo de este informe:

TIPO	2022	2021	OBSERVACIONES / COMENTARIOS
Número total de reclamaciones que fueron recibidas de terceros, fundamentadas por la organización ³⁶	1048	1568	Se ajustaron las condiciones para asociar un reclamo a Protección de Datos
Número total de reclamaciones recibidas de los órganos reguladores. ³⁷	7	5	
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado. ³⁸	1	1	Se presentó un reclamo de un cliente quien manifestó que se había publicado información de sus datos por un tercero. El requerimiento fue gestionado por la Unidad de Cumplimiento del Banco que procedió a borrar la información expuesta y abrió la respectiva investigación.

³⁶ El indicador contiene todas las PQRS radicadas por los clientes ante el Banco.

³⁷ Requerimientos para eliminar de la gestión comercial.

³⁸ Reclamos por uso indebido de los datos personales por parte del Banco.

En el 2022, **FORTALECIMOS NUESTROS CONTROLES TECNOLÓGICOS** a través de la herramienta DLP (*Data Loss Prevention*) para **EVITAR LA FUGA DE DATOS** de información de nuestros clientes.



RIESGO OPERATIVO Y PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Nuestra Gerencia de Riesgo Operacional identifica, mide, controla y monitorea los Riesgos Operacionales asociados a los procesos y proyectos de nuestro negocio, y el cumplimiento de las políticas de riesgo operativo definidas.

También diseña, programa y coordina los planes de capacitación sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) dirigido a todos nuestros colaboradores de forma anual, cuya finalidad es afianzar la cultura y el conocimiento sobre la adecuada gestión de riesgos, fortaleciendo de esta forma nuestro Sistema de Control Interno.

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. Esto nos permite la implementación de acciones correctivas orientadas a mitigar la materialización de eventos, disminuir los niveles de exposición a los riesgos operacionales, y a su vez, el resultado del valor de la exposición al riesgo operacional el cual hace parte de la relación de solvencia. Lo anterior, ha permitido que el perfil de riesgo operacional de nuestro Banco continúe siendo bajo.

Por otra parte, nuestro Plan de Continuidad del Negocio (PCN) cuenta con estrategias implementadas, probadas y actualizadas que nos permiten mitigar los riesgos de no disponibilidad de los procesos críticos de

Para identificar los procesos críticos aplicamos el Análisis de Impacto al Negocio (BIA).

nuestra operación ante eventos de desastre o interrupciones mayores.

Como parte de esto, a nivel tecnológico, contamos con un centro alternativo de contingencia (CAPD) cuya función principal es respaldar todos los procesos críticos ante falla o desastre natural que afecte el centro de cómputo principal, el CAPD mantiene pruebas permanentes para asegurar su funcionamiento y garantizar la continuidad de nuestras actividades.

Para garantizar la continuidad del negocio en nuestros procesos críticos no tecnológicos, realizamos pruebas de las estrategias implementadas, con el fin de identificar los ajustes que se deben realizar sobre los planes de continuidad, para asegurar su efectividad. Estas se realizan al menos una vez al año o cuando se presenten cambios relevantes que así lo ameriten. Cada una de las estrategias cuenta con indicadores de gestión para determinar la efectividad.

Como parte de nuestra estructura de control interno, la primera línea de defensa mantiene



y ejecuta todos los controles operativos y estándares de seguridad definidos tanto en producción como en contingencia. Asimismo, para identificar los procesos críticos aplicamos el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), el cual tiene en cuenta:

- El impacto financiero que puede producir la no disponibilidad de las funciones de negocio analizadas en un periodo de tiempo.
- El impacto cualitativo sobre aspectos que no pueden ser cuantificables económicamente, como: imagen, productividad, servicio al cliente, etc.
- El punto de recuperación objetivo (RPO) de la información asociada a las funciones de negocio.
- El tiempo de recuperación objetivo (RTO), una vez se ha presentado el evento de desastre.
- Interdependencias tanto internas como externas: servicios internos que presenta o recibe, proveedores críticos y clientes externos.
- Periodos críticos para la operación de la función analizada.
- Registros vitales.

RETOS 2023

- Continuar con la senda de cero casos de corrupción durante el año.
- Continuar fortaleciendo la cultura de cero tolerancias a la corrupción.
- Continuar con cero incidentes mayores de Ciberseguridad.
- Continuar con la disminución del fraude a funcionarios por llamadas y correos falsos.
- Ejecutar los simulacros de ataques y respuesta a estos por parte del equipo de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Atención de conceptos y participación en proyectos de nuevos productos y servicios para garantizar el cumplimiento de las estrategias de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Obtener la certificación de la base de eventos consolidada (Filiales) por parte de la SFC en cumplimiento de la norma³⁹.
- Mantener una adecuada cultura de gestión del riesgo operacional en el Banco, asegurando que el perfil de riesgo operativo continúe en calificación baja.

³⁹ Circular externa 025 de la superintendencia Financiera de Colombia a partir de la cual se actualizan las instrucciones relativas a la gestión del riesgo operacional (SARO)

Es nuestro compromiso mantener políticas y prácticas responsables, éticas y transparentes en nuestros procesos y labores diarias en consonancia con la regulación vigente y la sana competencia, impactando positivamente a nuestro equipo humano, Filiales y grupos de interés.

MEJORES EXPERIENCIAS

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

- Crecimiento de la cartera en 21,1% impulsada por el buen desempeño de los tres tipos: cartera comercial, con crecimiento de 19,9%, cartera de consumo con 25,4% y cartera hipotecaria con 16,6%. Con esto, el banco cerró con una participación de mercado de 8,45% de la cartera del sistema bancario, recuperando más de 20 puntos básicos durante el año. Así, Banco de Occidente se ubica como el quinto banco del país por tamaño de cartera.
- En Banca Empresas, incrementamos nuestra participación en la billetera de nuestros clientes, consolidándonos como el segundo banco de nuestros clientes Empresariales y Pymes, y como el tercero en nuestros clientes corporativos medianos.
- Reforzamos el servicio y la atención al cliente como una ventaja competitiva.
- Logramos una mayor cercanía entre gerentes y sus clientes de la banca personal de los segmentos Élite y Preferente logrando mejorar su nivel de experiencia con el Banco.
- Mejoramos la usabilidad de OcciRed para los clientes de Banca Empresas, y el portal bancario y la banca móvil para los clientes de Banca Personas.
- Generamos nuevos negocios a partir de los clientes leales que alcanzamos con las encuestas de experiencia.
- Lanzamos nuestras oficinas Pet friendly.

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

En el Banco de Occidente hemos construido una relación cercana que aporta al cumplimiento de los sueños y metas de nuestros clientes. Con una visión de poner al alcance las oportunidades que brinda el mundo actual, generamos nuevos negocios para que las personas tengan una experiencia diferente con prácticas sostenibles y amigables con las personas y el medio ambiente.

Este propósito ha tenido un impacto positivo en nuestros clientes con los productos y servicios que se han optimizado en el Banco para mejorar la vida de las personas, las empresas y en general de la sociedad.

Presentamos los resultados de esta experiencia con nuestros clientes que realizamos en el periodo de este informe.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SAC)

GRI 2-25

Con un enfoque de responsabilidad social para nuestros grupos de interés, brindamos información y educación financiera a nuestros clientes a través de los canales físicos y digitales, lo cual les permite tomar mejores decisiones sobre nuestros productos y servicios, y a la vez que aseguramos el cumplimiento de la Ley 1328 de 2009⁴⁰

Monitoreamos de forma permanente los indicadores de PQRS⁴¹ para identificar causales de mayor impacto y asegurarnos de que las áreas responsables de solucionarlas tengan planes de acción que busquen disminuir este volumen.

De modo constante consultamos la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (Superfinanciera) que esté vinculada con la atención a los clientes y usuarios del sistema financiero, con el fin de, por un lado, atender los requerimientos dirigidos a los bancos y por el otro, de articular nuestra gestión interna entre las áreas de la organización. La auditoría interna y la revisoría fiscal a su vez apoyan la vigilancia del cumplimiento de las normas de protección a nuestros clientes y usuarios y se apoyan en el SAC para recopilar la información necesaria para su acción de seguimiento.

Asimismo, construimos cultura de servicio incluyente a nuestros clientes, mediante la realización anual de tres cursos normativos en relación con: i) atención a personas en condición de discapacidad y ii) descripción del sistema de atención al consumidor financiero y del rol del defensor del consumidor financiero. También

⁴⁰ Ley del Régimen de Protección al Consumidor Financiero
⁴¹ Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Solicitudes

compartimos mensajes que construyen cultura entre nuestro equipo y adelantamos talleres para enseñar lengua de señas colombiana (lenguaje de las personas con discapacidad auditiva) a los colaboradores del Banco.

DISPONIBILIDAD DE CANALES

Las áreas gestoras de los canales son responsables de asegurar el buen funcionamiento de los sistemas y de escalar la situación presentada a ATH, tecnología o el área que pueda solucionar la urgencia de cualquier falla que se presente.

Por otra parte, desde el SAC realizamos monitoreo de los indicadores de disponibilidad de los cajeros automáticos, el portal transaccional, banca móvil y OcciRed. En promedio estos canales estuvieron disponibles para los clientes el 99% del tiempo en el año 2022. Registramos también una acción correctiva que hacemos en la gestión, como es la revisión que adelantamos con el responsable del canal sobre la(s) causa(s) en caso de incumplimiento de algún indicador y de las metas a este asociadas, con el objetivo de establecer y actuar en la acción.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Contamos con un área cuya responsabilidad es velar por la experiencia del cliente lo cual evidencia nuestro interés constante por mejorar el servicio con estrategias y acciones tácticas. El principal indicador que utilizamos para tal fin es el NPS⁴² con métrica usada de manera global para tal fin.

Nuestras unidades de negocio tienen su propia meta de NPS; el indicador forma parte del tablero estratégico del Banco y de las

⁴² NPS corresponde a Net Promoter Score es un indicador que se utiliza en los programas de experiencia del cliente. En el Banco es el Indicador Neto de Recomendabilidad.

En promedio nuestros canales estuvieron disponibles para los clientes el 99% del tiempo en el año 2022

valoraciones de todos los colaboradores de la organización.

Nuestra Gerencia de Experiencia del cliente realiza monitoreo permanente a través de encuestas relacionales (midiendo el NPS), encuestas transaccionales (midiendo la satisfacción en diferentes canales y puntos de contacto, incluyendo las oficinas); experiencia en canales digitales (como banca móvil, portal u OcciRed) y otros estudios particulares como cliente incógnito (para oficinas y contact center) y clientes que ya no utilizan nuestros servicios o seguimiento a PQRS.

La gestión asociada a la medición del NPS del Banco en Banca Personas, Banca Empresas y el general arrojó los siguientes resultados:

Estas mediciones están disponibles entre los responsables de nuestras áreas; a partir de sus

NPS	2022	2021
	%	%
NPS general	68	68
NPS Banca Empresas	73	72
NPS Banca Personas	50	49

Fuente: Banco de Occidente

Para el cierre de este informe, contábamos con 37.000 corresponsales, lo que nos da presencia en todo el territorio colombiano.



resultados definimos acciones en conjunto en los procesos midiendo su impacto posterior. De manera periódica reportamos los resultados y tendencias al Comité Directivo del Banco.

Desde 2022 también especializamos una parte del equipo de experiencia en diseño UX, que es un marco de trabajo enfocado en desarrollar mejores interacciones entre nuestros usuarios y productos o un canal y servicio. Asimismo, los equipos empezaron a trabajar dentro del ámbito de agilidad⁴³ con el aporte de su conocimiento a las células⁴⁴ que están funcionando.

ANALÍTICA DE DATOS PARA MEJORES DECISIONES

La implementación de analítica avanzada ha permitido que el Banco desarrolle capacidades esenciales para el aprovechamiento y uso inteligente de los datos, lo que ha hecho posible agregar valor al negocio y con beneficios en:

- 1.** 100% del equipo de Analítica Avanzada conectado a herramientas de vanguardia que permiten la optimización del trabajo, al generar modelos de analítica avanzada en menor tiempo y con el adecuado uso de datos

⁴³ El Agilismo en una organización es la habilidad de producir, para sus clientes tanto externos como internos, entregas de valor continuas y sostenibles.

⁴⁴ Equipos de trabajo que articulan el ámbito de agilidad

- 2.** Implementación de modelo Winback que es un modelo de analítica que identifica las personas que fueron clientes del banco, cancelaron los productos en los últimos seis meses y que siguen siendo atractivos para el banco, con el objetivo de focalizar esfuerzos comerciales y recuperar la cartera y depósitos, mediante la reactivación de sus productos.

- 3.** Reducción y predicción de fugas:

A. para la banca personas: identificar la probabilidad de deserción para los clientes de banca personal, estableciendo el orden de deserción de los productos, para definir una estrategia de retención en conjunto con el área comercial.

B. para la banca empresas: identificar alertas tempranas que indiquen la probabilidad de deserción de los clientes con el objetivo de aplicar estrategias de retención, fidelización y mantenimiento de clientes.

- 4.** Con la nueva propuesta de categorías (clasificación de nuestros clientes persona natural) identificamos de manera cuantitativa las variables que permiten comprender, reconocer al cliente y su trayectoria con el Banco. Esperamos crear valor distintivo en busca de satisfacer necesidades particulares

de cada cliente, garantizando la rentabilidad para el banco y reconociendo la lealtad de nuestros clientes.

Para el 2023 esperamos concretar las siguientes acciones para consolidar la transformación de la analítica para tomar mejores decisiones:

- Robustecimiento de modelos de asignación de precios.
- Desarrollo de modelos para reducir el vishing (práctica fraudulenta con la que delincuentes buscan engañar a las personas por medio de llamadas telefónicas para robar información personal y bancaria) brindando seguridad a nuestros clientes.
- Desarrollo de modelos predictivos de retención.
- Desarrollos de casos de uso para optimizaciones internas en procesos claves internos como compras, y control de gastos, entre otros, identificando oportunidades de optimización de procesos.
- Despliegue de la estrategia de datos⁴⁵ del Banco a todos los niveles de la organización

⁴⁵ Una estrategia de datos consiste en un plan a largo plazo que define la tecnología, los procesos, las personas y las normas necesarias para administrar los activos de información de una organización

CORRESPONSALES BANCARIOS

Corresponsalía bancaria busca llegar a aquellas regiones donde la presencia del Banco es limitada, se posiciona como una solución para realizar pagos de servicios públicos y privados, consignaciones y retiros de efectivo, entre otras transacciones financieras por la capilaridad y horarios que manejamos en estos.

Hemos mantenido la dinámica de expansión de la red, incluyendo nuevos corresponsales que ya tengan una recordación de marca en los usuarios y que se encuentran ubicados en todo el país, para tener una mayor cobertura a nivel nacional y para garantizar el servicio en localidades lejanas donde la presencia de sucursales bancarias es muy poca, durante el último semestre del 2022 trabajamos en la salida producción de Supergiros como nuevo corresponsal.

Para el cierre de este informe, contábamos con 37.000 puntos es decir un aumento del 16% frente al 2021, lo que nos da presencia en todo el territorio colombiano, y con nuestra nueva alianza buscamos aumentar a más de 55.000, manteniéndonos, así como líderes en puntos.

TARJETA CREDENCIAL MASCOTAS

Nuestro Banco ha pensado en lo importante que es para nuestros clientes el amor y el cuidado de las mascotas para lo cual diseñó un producto especial para las personas que piensan en el



bienestar de los nuestros animalitos.

Su aceptación entre nuestros clientes se evidenció en el 2022, cuando tuvimos un increíble número de activaciones.

TARJETAS TCM	2022	2021
Activaciones realizadas	8.207	410

Fuente: Banco de Occidente

La propuesta de valor de la tarjeta es:

1. Bono de Bienvenida por \$50.000.
2. 5% de Cashback permanente en los MCC⁴⁶ relacionados con mascotas con tope de hasta \$50.000.
3. Exoneración cuota de manejo por 12 meses.
4. 10% de descuento pagando el plan anual de la Póliza de tu Mascota Tranquila con la Tarjeta Credencial Mascotas.

⁴⁶ MCC: Categorías de Comercio (Merchant Category Code por sus siglas en inglés) se utilizan para clasificar a las empresas según el tipo de productos o servicios que proveen.

OFICINAS PET FRIENDLY

En la misma línea de cuidado y amor por las mascotas y mejorar nuestra experiencia al cliente, en el 2022 abrimos seis oficinas adecuadas para ofrecer una atención especial a nuestros clientes con sus mascotas.



La adecuación incluye, bebederos, elementos de aseo y elementos de señalización con las políticas de ingreso de los clientes con las mascotas.

Tus oficinas pet friendly listas para recibirlos son:

- | ZONA | CALI |
|------|------------------------|
| | UNICENTRO CALI |
| | CHIPICHAPE |
| | CENTRO COMERCIAL ÚNICO |
-
- | ZONA | BOGOTÁ |
|------|---------------------------|
| | CENTRO MAYOR |
| | CENTRO COMERCIAL SANTA FÉ |
| | PLAZA CENTRAL |

Fuente: Banco de Occidente



MAESTROS DEL HACER

La responsabilidad que tenemos con nuestros clientes va más allá de una relación transaccional y así lo hemos entendido, por lo cual desde nuestro programa *Maestros del hacer* brindamos educación financiera con información de valor que les permita un buen manejo de sus finanzas.

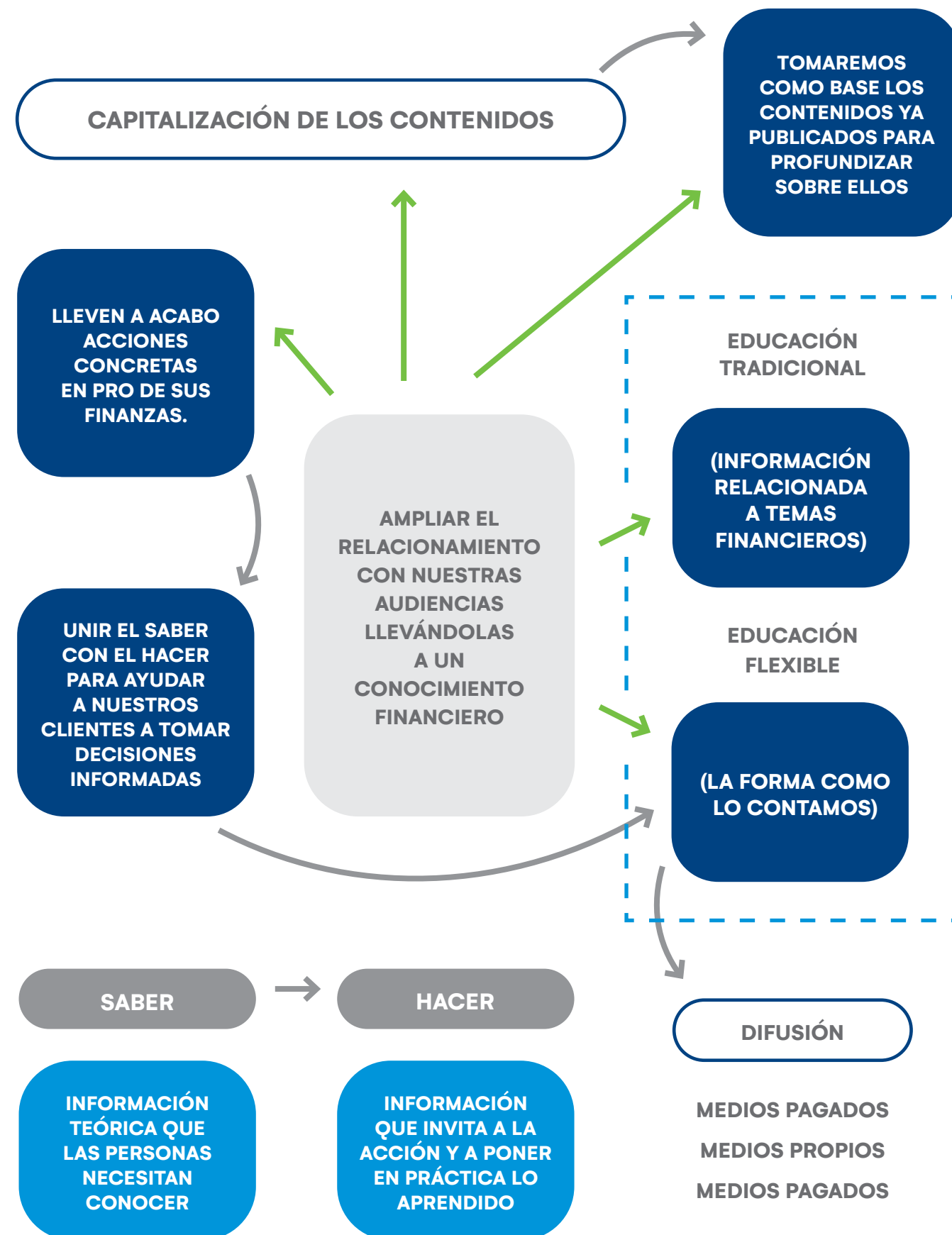
Este programa está diseñado para cualquier persona, no debe ser cliente del Banco para acceder, con el fin de que los consumidores tengan un buen comportamiento en el uso de los productos y servicios financieros.

Para el sector empresarial, *Maestros del hacer* ofrece foros, charlas y capacitaciones con información que ayuda a su crecimiento y competitividad en su sector y hemos logrado fidelizar así, empresarios que crecen con la generación de conocimiento financiero que hemos diseñado, la cual también impacta a personas naturales.

En el 2022, aterrizamos la estrategia de educación financiera en nuestra página web⁴⁷ con un Hub de contenidos, como se aprecia en el siguiente gráfico:



47 <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/landings/maestros-del-hacer>



Fuente: Banco de Occidente

DESTACAMOS LOS PROGRAMAS REALIZADOS DE MAESTROS DEL HACER DEL 2022

BANCA CORPORATIVA

Como parte del plan estratégico definido en el Segmento Corporativo e Institucional y sustentado en los beneficios ofrecidos a los clientes a través de nuestra Propuesta de Valor brindamos espacios de formación mediante diferentes canales a nuestros clientes

y prospectos. Estos espacios son evaluados por medio de una breve encuesta en la que se analiza el impacto y se definen nuevas temáticas para ofrecer a la audiencia.

Estos son los resultados 2022 de este grupo de clientes:

TRANSVERSALES	PARTICIPANTES	PROPIOS DEL SEGMENTO	PARTICIPANTES
Foro: Actualización tributaria	487	Webinar ¡Administración del tiempo – teletrabajo!	226
Foro: Colombia, entre vientos de cola e incertidumbre política.	1.823	Webinar ¡Felicidad como elección!	255
		Conferencia Mastermind: 8 Claves para iniciar una vida financiera	47
Foro: La incertidumbre salta, la inflación no acaba ¿dónde está la luz?	1.325	Webinar TLC Colombia – Reino Unido: Un nuevo escenario de oportunidades comerciales y de inversión.	210
		Webinar ¡Gerenciando tu propio Cargo!	32
TOTAL PARTICIPANTES	3.635		770

Fuente: Banco de Occidente

BANCA EMPRESARIAL Y PYME⁴⁸

⁴⁸Para pymes puede consultar: <https://www.tucomunidadpymebo.com/login>; Empresariales se realiza por medio de nuestra Aula Virtual, ingresando a: <https://www.aulasbancodeoccidente.com/bancaempresarial>

Buscamos respaldar el crecimiento de las empresas y construir relaciones rentables de largo plazo con nuestra asesoría experta, cercana y adecuada a la nueva realidad de las empresas por medio de formación en temas de interés que le permite a nuestros clientes seguir avanzando.

PROGRAMA

NO. DE PARTICIPANTES

DIPLOMADO

SEGMENTO EMPRESARIAL

SEGMENTO PYME

¿Cómo beneficia o afecta la reforma tributaria 2021 a las empresas?	355	286
Gerencia en mercadeo y ventas	588	490
Gerencia del Talento humano vs la nueva realidad	814	341
Gerencia del clima organizacional	440	269
Gerencia de proyectos con metodologías ágiles	426	265
Gestión de la Comunicación asertiva	713	177
Finanzas para no financieros	280	235
Gerencia en Desarrollo sostenible empresarial	95	134
Marketing y Comunicación Digital.	451	423
Gerencia en Comercio Electrónico.	255	200
Derecho laboral para no abogados	1.091	1.353
Analítica de Datos Inteligentes para no expertos	288	100
Gerencia en Estrategia Corporativa.	174	77
TOTAL	5.970	4.350

Fuente: Banco de Occidente

PROGRAMA		NO. DE VISTAS EN YOUTUBE
FORO		
SEGMENTO PYME		
¿Cómo va la crisis de los contenedores?	N/A	104
¿Qué es logística y como puedo ser competitivo en un contexto macroeconómico de incertidumbre?	N/A	156
TOTAL	-	260

Fuente: Banco de Occidente

PROGRAMA		SE CARGAN AL PERFIL DE SPOTIFY
PODCAST		
SEGMENTO EMPRESARIAL		
Comercio Internacional	-	X
Transformación Digital	-	X
Liderazgo Transformador	X	-
Competitividad	X	-

Fuente: Banco de Occidente

BANCA GOBIERNO

Se brindan con asesores expertos en temas de interés para nuestros clientes tales como: Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales, Fonpet; crédito público;

presupuesto; manejo de rentas propias y actualización de las mismas; inteligencia financiera, entre otros, en algunas ocasiones realizadas en sinergia de nuestras filiales.

PROGRAMA	NO. DE PARTICIPANTES
Capacitación sobre la actualización en tributos departamentales	6
Crédito Público	4
Facturación electrónica	7
Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales, FONPET	124
Fortalecimiento fiscal	39
Impuesto de registro	15
Impuestos – sobretasa a combustibles	36
Inteligencia financiera	108
Operaciones de crédito público	36
Presupuesto público	67
Procedimiento para actualización de servicios de salud	13
Recaudo impuesto vehicular	15
Secop III	7
TOTAL	477

Fuente: Banco de Occidente

Para el 2023 rediseñaremos la plataforma *Maestros del hacer*, con una actualización de los contenidos periódica, la cual estará alojada en la página web del Banco con los siguientes objetivos:

- Crearemos una parrilla anual de contenidos de Educación financiera (sin promoción o venta de productos, canales y servicios), y una parrilla de contenidos de otros temas de interés (entre ellos sostenibilidad) que nos permitirán relacionarnos con nuestros clientes de Banca personal y empresas.
- Publicaremos los contenidos de Educación financiera en nuestras redes sociales para apalancar un mayor alcance de usuarios en las formaciones
- Continuaremos impulsando contenidos de otras áreas como medios de pago (mails sobre la campaña Cultura TC), y el área de canales (con la estrategia de comunicaciones sobre seguridad en canales digitales llamada Ángel), logrando integrarlos bajo la sombrilla *Maestros del hacer* al resaltar el aporte de estas iniciativas al frente de educación financiera.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 3-3

Como lo hemos expresado, nuestra experiencia al cliente es continuamente evaluada, con el fin de alcanzar buenos resultados en el NPS general del Banco, lo que nos permite afianzar nuestra calidad de cercanía y buen servicio a los clientes, así como la eficiencia y oportunidad en la gestión de reclamos del *contact center*. Estas son nuestras cifras que demuestran los resultados de nuestra gestión:

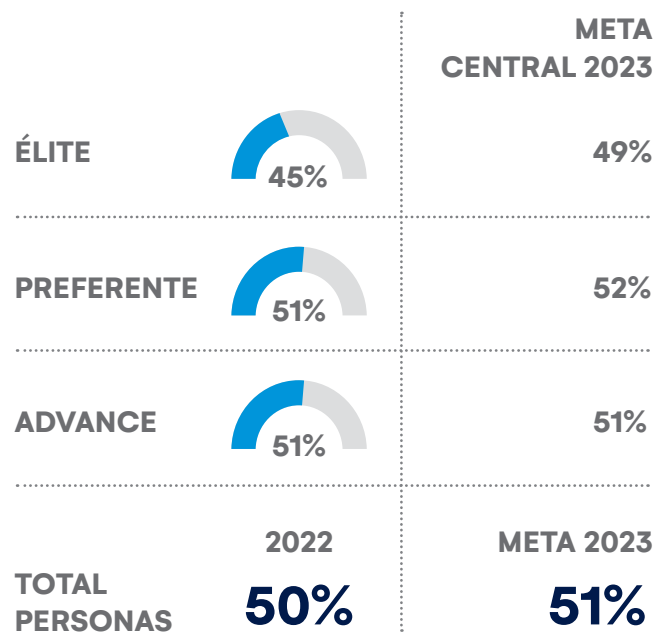
TOTAL BANCO



Fuente: Banco de Occidente

BANCA PERSONAS

Aunque el segmento élite no logró su meta central, la tendencia mes a mes ha sido creciente y se espera lograrla el 2023. El segmento preferente estuvo a un punto de su meta central y advance logró su meta central.



Fuente: Banco de Occidente

ENCUESTA SATISFACCIÓN BANCA PERSONAS

A su vez, nuestros clientes tienen la posibilidad de calificar el servicio obtenido al culminar una llamada del Banco, en donde buscamos medir: Satisfacción, Solución y Amabilidad. Estos fueron los resultados obtenidos en el periodo de este informe:



BANCA PERSONAS	2022	2021	META
Cientes que contestaron la encuesta de satisfacción	316.182	239.670	N/A
% de representación de las llamadas atendidas	26%	19%	N/A
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	87,44%	88,66%	85%

Fuente: Banco de Occidente

Las preguntas realizadas tienen una escala de 5 a 1 donde 5 es totalmente satisfecho y 1 es totalmente insatisfecho.

PREGUNTAS	2022	2021	META
¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por el asesor en la llamada?	87%	88%	85%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada a su solicitud?	83%	85%	N/A
Califique la amabilidad brindada por el asesor para atender su solicitud.	92%	93%	N/A
Eficiencia (Número de llamadas atendidas/ Número de llamadas recibidas)	91,36%	97%	92%
PROMEDIO SATISFACCIÓN LÍNEA DE ATENCIÓN	87,44%	88,66%	85%

Fuente: Banco de Occidente



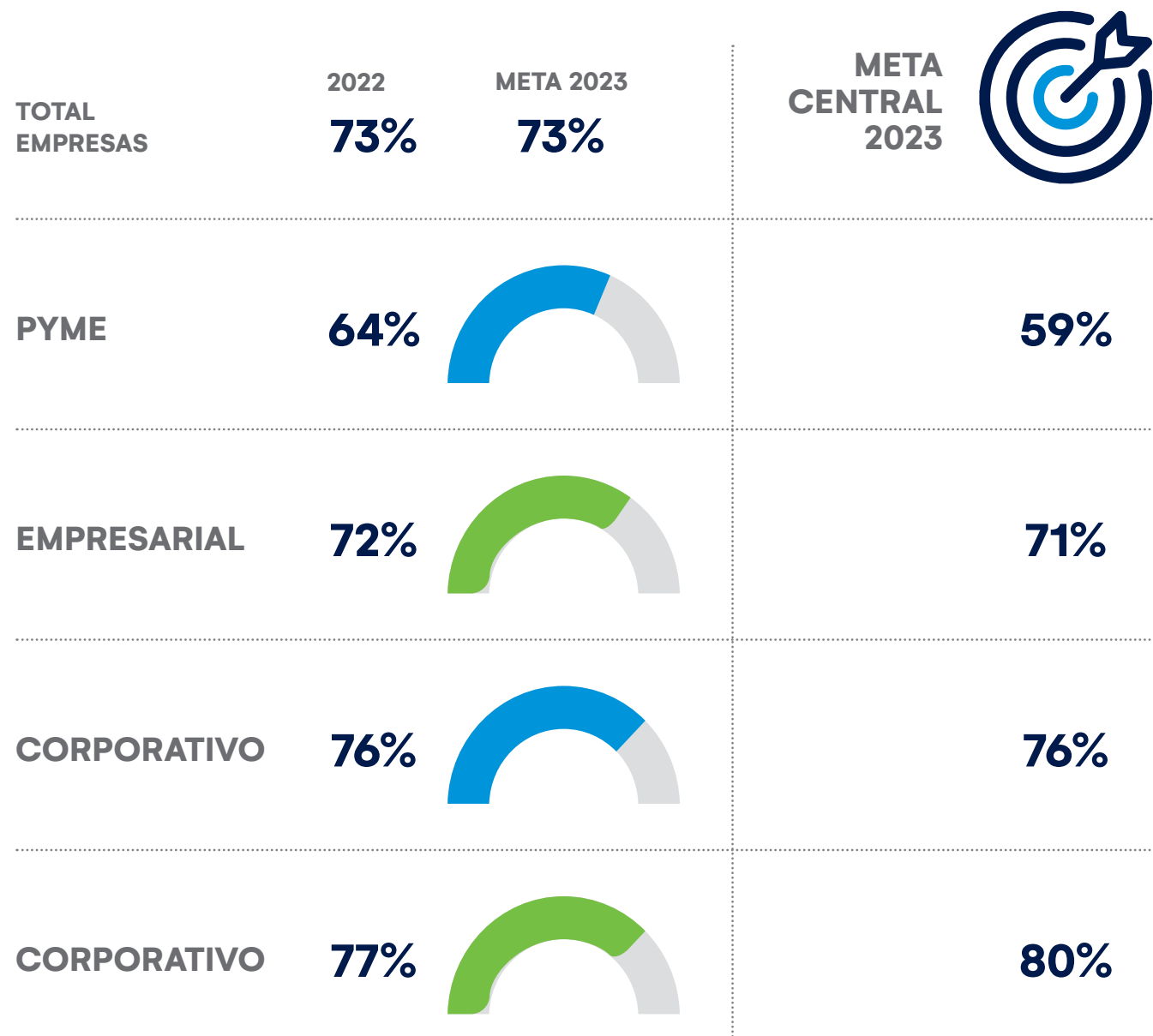
BANCA EMPRESAS

El segmento pyme incrementó notablemente su NPS, empresarial incrementó en 1 punto y el segmento corporativo se mantuvo. Aunque tuvimos una caída de 3 puntos en el segmento gobierno sigue teniendo el NPS más alto de la banca y en general del Banco.



ENCUESTA SATISFACCIÓN BANCA EMPRESAS

También nuestros clientes empresariales tienen la posibilidad de calificar nuestro servicio con las mismas variables descritas para Banca Personas. Estos son los resultados:



BANCA EMPRESAS	2022	2021	META
Cientes que contestaron la encuesta de satisfacción	48.020	42.092	N/A
% de representación de las llamadas atendidas	33%	29%	N/A
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	94,03%	93,66%	85%

Fuente: Banco de Occidente

PREGUNTAS	2022	2021	META
¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por el asesor en la llamada?	93%	93%	85%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada a su solicitud?	92%	91%	N/A
Califique la amabilidad brindada por el asesor para atender su solicitud.	97%	97%	N/A
Eficiencia (Número de llamadas atendidas/ Número de llamadas recibidas)	96%	97%	92%
PROMEDIO SATISFACCIÓN LÍNEA DE ATENCIÓN	94,03%	93,66%	85%

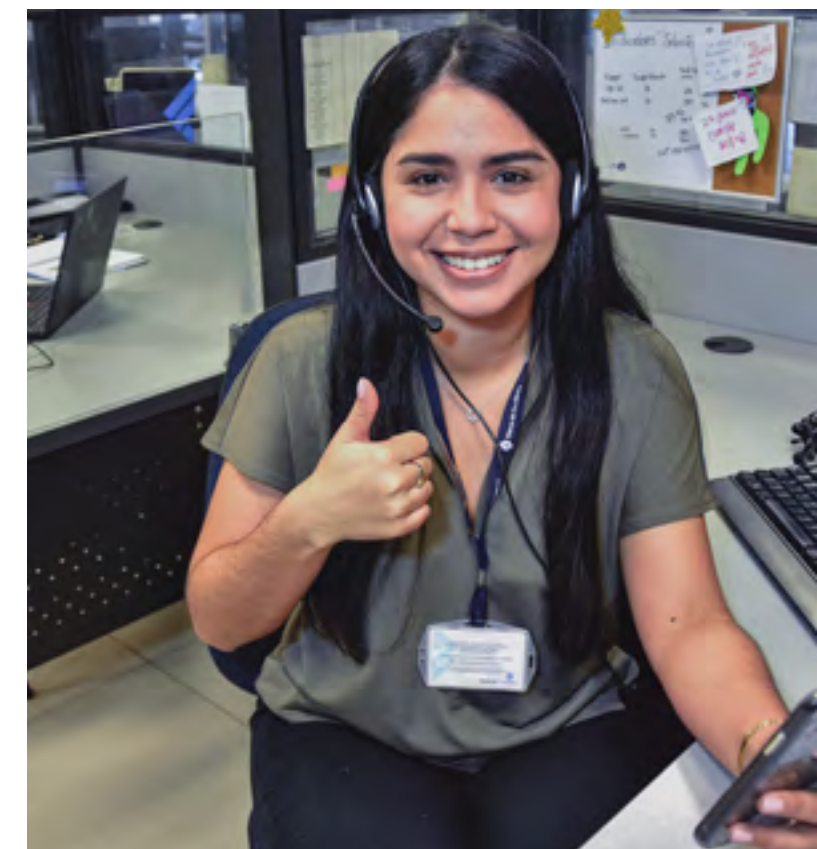
Fuente: Banco de Occidente



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, SAC

En el 2022, la Superfinanciera publicó algunas circulares relacionadas con la implementación de *Smart Supervision*, que modifica la forma de reportar y hacer seguimiento a las PQRS de los clientes de las entidades financieras. En respuesta a este requerimiento creamos un equipo para atenderlo.

Adicionalmente, expidió reglamentación buscando fortalecer la gestión que realiza el defensor del consumidor financiero; mediante circular externa, solicitó crear un plan de acción para 2023 que les asegure a los consumidores financieros tener acceso y conocimiento de las funciones del defensor.



RETOS 2023

- Continuar con el crecimiento de la cartera, en comercial, consumo e hipotecario, en niveles que permitan crecer nuestra participación de mercado, y dentro del apetito de riesgo del Banco.
- Reforzar la oferta de valor con el lanzamiento de nuevos productos, el robustecimiento de nuestros canales de atención, incluyendo los digitales, y el fortalecimiento de nuestro ecosistema de medios de pago.
- Mantener los altos niveles de NPS del Banco.
- Robustecer el proceso de PQRS para mejorar en tiempos y calidad de respuestas, y disminuyendo la cantidad de PQRS recibidos.
- Masificar proyecto de oficinas *Pet Friendly*.

DESARROLLO DE LAS PERSONAS, LAS REGIONES Y EL PAÍS

CONTENIDO

AMBIENTE LABORAL

TERRITORIOS QUE AVANZAN

Grupos de Interés relacionados:



Equipo Humano



Sociedad y Medio Ambiente



Aliados



Proveedores

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS



HITOS DE LA GESTIÓN 2022

AMBIENTE LABORAL

- Trabajamos en seguir reduciendo la alta rotación de cargos determinados.
- Diseñamos e implementamos los planes de sucesión.
- Incrementamos las capacidades digitales del personal.
- Continuamos el fortalecimiento de la relación sindical.
- Materializamos el proyecto de nuevas formas de trabajo.
- Avanzamos en la reducción y prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Recibimos por cuarto año consecutivo la certificación Great Place to Work e Icontec por contar con políticas y prácticas de ambiente laboral que generan confianza y compromiso organizacional, haciéndonos un empleador muy atractivo y de ejemplo en el país.



NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

Concebimos el trabajo como un espacio que brinda oportunidades reales de desarrollo colectivo e individual y respetamos la diversidad y el cumplimiento de los derechos laborales de nuestro equipo humano. Por ello, como organización del sector financiero de Colombia motivamos y aplicamos buenas prácticas en materia de selección, retención y desarrollo personal y profesional, que contribuyan a la competitividad empresarial y al bienestar de nuestros colaboradores. Estas iniciativas las adelantamos de manera integral para todas nuestras filiales.

Como compañía promovemos un ambiente laboral fundamentado en el diálogo, la mejora continua y el respeto; tenemos el firme propósito de atraer y contar con el mejor talento al ser nuestros colaboradores los aliados principales para el cumplimiento de las metas trazadas por el Banco.

En este contexto de gestión de personas tenemos programas de formación y desarrollo de habilidades y capacidades para que las personas puedan llevar con éxito las actividades relativas a su cargo, con las responsabilidades a este asignadas e identificar oportunidades de crecimiento en la organización.

NUESTRO PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

 **Atracción y retención del talento**

 **Formación y desarrollo del talento**

 **Ambiente laboral y bienestar**

 **Remuneración y compensación**

 **Seguridad y Salud en el trabajo**

DIMENSIÓN HUMANA EN CIFRAS



GRI 405-1, 2-7



NÚMERO DE COLABORADORES

2022	2021
7.113	7.151

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR GÉNERO

	2022 (porcentaje)	2021 (porcentaje)
 HOMBRES	40,88	40,46
 MUJERES	59,12	59,54

Fuente: Banco de Occidente





NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO, GÉNERO Y ZONA

NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO



Mujeres

Hombres

TIPO DE CONTRATO	2022		2021		
	(Número)	(Número)	(Número)	(Número)	
Indefinido	Completo	2.545	3.706	2.496	3.746
	Parcial	6	5	6	24
Plazo fijo	Completo	237	278	238	281
	Parcial	1	5	5	4
Aprendices Sena⁴⁹	N/A	119	211	148	203
TOTAL		2.908	4.205	2.893	4.258
		7.113		7.151	
Empleados externos		2.387		2.744	

49 Servicio Nacional de Aprendizaje

Fuente: Banco de Occidente

ZONA	TIPO DE CONTRATO	2022 (Número)	2021 (Número)
BOGOTÁ	Fijo	221	227
	Indefinido	2.987	2.990
	Total	3.208	3.217
CALI	Fijo	219	228
	Indefinido	2.086	2.020
	Total	2.305	2.248
MEDELLÍN	Fijo	49	43
	Indefinido	662	691
	Total	711	734
BARRANQUILLA	Fijo	32	30
	Indefinido	527	571
	Total	559	601



NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE CARGO, EDAD Y GÉNERO

CARGOS	GÉNERO	EDAD	2022 (Número)	2021 (Número)
COMITÉ DIRECTIVO	Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0
		Entre 31 y 50 años	2	2
		Mayores de 50	9	11
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0
		Entre 31 y 50 años	0	0
		Mayores de 50	1	2
GERENCIA MEDIA	Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0
		Entre 31 y 50 años	21	22
		Mayores de 50	18	19
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0
		Entre 31 y 50 años	9	8
		Mayores de 50	10	11
ADMINISTRATIVOS	Hombres	Entre 18 y 30 años	454	360
		Entre 31 y 50 años	587	565
		Mayores de 50	154	148
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	397	356
		Entre 31 y 50 años	607	596
		Mayores de 50	71	69

CARGOS

GÉNERO

EDAD

2022 (Número)

2021 (Número)



COMERCIALES	Hombres	Entre 18 y 30 años	69	66
		Entre 31 y 50 años	316	320
		Mayores de 50	90	89
OPERATIVOS	Mujeres	Entre 18 y 30 años	118	128
		Entre 31 y 50 años	550	559
		Mayores de 50	119	122
OPERATIVOS	Hombres	Entre 18 y 30 años	731	790
		Entre 31 y 50 años	339	384
		Mayores de 50	118	117
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	1.599	1.643
		Entre 31 y 50 años	619	657
		Mayores de 50	105	107

Fuente: Banco de Occidente

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO

GRI 3-3

Como compañía trabajamos en diferentes estrategias enfocadas en la atracción y retención del talento que contribuyen a impulsar el compromiso de los colaboradores a través de la alineación entre sus expectativas individuales y las necesidades del Banco. Como parte de las principales acciones desarrolladas en 2022 se encuentran las siguientes:

- Estrategia de comunicación marca empleadora, que permite atraer nuevos talentos y fortalecer el orgullo y compromiso por el Banco de nuestros colaboradores actuales.
- Rediseño al programa de inducción corporativa.
- Implementación del programa de referidos.
- Relanzamiento e implementación de la Universidad Corporativa, que permite identificar rutas de aprendizaje definidas con precisión y mallas curriculares alineadas a las necesidades del Banco, pensadas para garantizar el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización.
- Definición de plan carrera para cargos críticos.
- Divulgación de beneficios y movimientos de crecimiento horizontal para cargos críticos.
- Contratación de semilleros para cargos críticos que nos permite un relacionamiento temprano con estudiantes que tengan potencial para trabajar en nuestro sector.



- Programa de talentos como iniciativa para garantizar la continuidad del negocio a través de la identificación de talentos potenciales.

SELECCIÓN

Hemos indicado como un lineamiento del Banco en este frente de la gestión empresarial, lograr la contratación del mejor talento, objetivo que parte desde el proceso de selección que facilita la incorporación y promoción del talento humano mediante criterios y procedimientos

equitativos y transparentes, basados en las competencias de las personas.

Son buscados los perfiles que estén alineados con nuestros principios y valores corporativos, acorde con las necesidades de las áreas y las exigencias del cargo para el cual se aplica. Como un aspecto clave del trabajo que adelantamos para fortalecer la atracción del talento es el posicionamiento público del Banco de Occidente como marca empleadora; por tanto, hemos consolidado un proyecto que se implementa a través de estos tres pilares: reclutamiento, compromiso y retención. Por intermedio suyo mostramos a la comunidad que somos el banco que está del *lado de los que hacen*, por ello, realizamos publicaciones en diferentes medios y redes sociales con contenidos como los que se indican:

- Somos personas como todas las demás, un equipo de trabajo diverso e incluyente.
- Resaltamos los beneficios otorgados a nuestros colaboradores.
- Compartimos nuestros programas de formación.
- Socializamos las acciones de responsabilidad social.

De otra parte, mejoramos nuestros procesos de captación de potenciales candidatos que se interesen por lo que ofrecemos, y disponemos de una sección en nuestro sitio web y en importantes redes sociales como LinkedIn para que se postulen los profesionales interesados en pertenecer a esta gran organización.



EN 2022

- Incrementamos nuestros seguidores en LinkedIn, al pasar de 159.000 a 232.000 (aumento del 46% con respecto al año anterior).
- Adquirimos soluciones tecnológicas que han sido de gran utilidad para mejorar nuestro posicionamiento con respecto a las demás compañías del sector. En la actualidad tenemos candidatos que han sido influenciados por nuestra estrategia en dicha red social y que en el presente integran nuestro equipo de trabajo.
- Establecimos alianzas con instituciones educativas tales como universidades y el SENA⁵⁰ como aliados estratégicos para captar talento humano competitivo y acorde con los intereses del Banco.

⁵⁰ Servicio Nacional de Aprendizaje

NUEVAS CONTRATACIONES

GRI 401-1

En 2022 fueron contratadas 1.817 personas de las diferentes regiones del país; el 54,1% de estos cargos vacantes fue cubierto por personal interno.

TOTAL CONTRATACIONES BANCO OCCIDENTE

AÑO 2022 1.817
AÑO 2021 799

NUEVAS CONTRATACIONES

ZONA	GÉNERO	EDAD	2022 (Número)	2021 (Número)
BARRANQUILLA	Hombres	Entre 18 y 30 años	62	13
		Entre 31 y 50 años	2	3
		Mayores de 50	0	0
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	88	21
		Entre 31 y 50 años	10	5
		Mayores de 50	0	0
TOTAL BARRANQUILLA			162	42
BOGOTÁ	Hombres	Entre 18 y 30 años	324	133
		Entre 31 y 50 años	69	26
		Mayores de 50	0	1
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	448	188
		Entre 31 y 50 años	51	25
		Mayores de 50	2	2
TOTAL BOGOTÁ			894	375

ZONA	GÉNERO	EDAD	2022 (Número)	2021 (Número)
CALI	Hombres	Entre 18 y 30 años	244	142
		Entre 31 y 50 años	45	26
		Mayores de 50	1	0
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	283	139
		Entre 31 y 50 años	31	26
		Mayores de 50	0	1
TOTAL CALI			604	334
MEDELLÍN	Hombres	Entre 18 y 30 años	33	14
		Entre 31 y 50 años	7	3
		Mayores de 50	0	0
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	98	22
		Entre 31 y 50 años	19	9
		Mayores de 50	0	0
TOTAL MEDELLÍN			157	48

Fuente: Banco de Occidente

INDICADOR	2022 (%)	2021 (%)
Tasa de nuevas contrataciones	25,54	11,22

Fuente: Banco de Occidente

ROTACIÓN

GRI 401-1

La tasa de rotación en 2022 se incrementó con respecto a 2021 en un 35,17%. Por tal razón estructuramos y ejecutamos estrategias encaminadas al reclutamiento, compromiso y retención del talento crítico de la organización, que se describe a lo largo de este capítulo.

TOTAL RETIROS BANCO OCCIDENTE

AÑO 2022 1.413
AÑO 2021 1.048

RETIROS

ZONA	GÉNERO	EDAD	2022 (Número)	2021 (Número)
BARRANQUILLA	Hombres	Entre 18 y 30 años	26	11
		Entre 31 y 50 años	10	6
		Mayores de 50	1	5
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	49	33
		Entre 31 y 50 años	21	15
		Mayores de 50	9	3
TOTAL BARRANQUILLA			116	73
BOGOTÁ	Hombres	Entre 18 y 30 años	215	146
		Entre 31 y 50 años	84	54
		Mayores de 50	12	22
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	320	209
		Entre 31 y 50 años	82	58
		Mayores de 50	24	33
TOTAL BOGOTÁ			737	522

Fuente: Banco de Occidente

ZONA	GÉNERO	EDAD	2022 (Número)	2021 (Número)
CALI	Hombres	Entre 18 y 30 años	143	129
		Entre 31 y 50 años	41	49
		Mayores de 50	7	12
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	155	100
		Entre 31 y 50 años	63	51
		Mayores de 50	7	22
TOTAL CALI			416	363
MEDELLÍN	Hombres	Entre 18 y 30 años	28	12
		Entre 31 y 50 años	16	10
		Mayores de 50	8	4
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	55	32
		Entre 31 y 50 años	21	17
		Mayores de 50	16	15
TOTAL MEDELLÍN			144	90

Fuente: Banco de Occidente

TASA	2022 (%)	2021 (%)
Número de empleados al inicio del periodo	7.151	7.400
Número de empleados al final del periodo	7.113	7.151
Tasa de rotación	19,87%	14,70%

Fuente: Banco de Occidente

AMBIENTE LABORAL Y BIENESTAR

GRI 401-2

Promovemos un ambiente laboral óptimo para todos nuestros colaboradores a través de una serie de iniciativas orientadas a mejorar su calidad de vida y bienestar, aportando a los resultados y la sostenibilidad del negocio. A continuación, presentamos los beneficios emocionales ofrecidos en 2022, 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.
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 le permita a los colaboradores desarrollar otras actividades personales.
Protocolo de vestuario mi Estilo Banco de Occidente	Código de vestuario flexible y cómodo



PÓLIZA DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES Y PÓLIZA DE ASISTENCIA MÉDICA

El seguro de vida o póliza de vida y accidentes personales es para todos los colaboradores del Banco; el seguro médico únicamente es para las personas que desean afiliarse.

La Póliza de Asistencia Médica es entre el Banco y el colaborador. Puede afiliarse de forma individual o con su grupo familiar. La compañía entrega información oportuna a través de los diferentes canales de comunicación corporativos para brindar información sobre la cobertura y beneficios de adquirir la póliza.

BENEFICIO	Número de personas beneficiadas	
	2022	2021
Seguro de vida	7.180	7.358
Seguro médico	4.003	4.337

LICENCIA DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

GRI 401-3

El beneficio de la licencia de maternidad y paternidad para los colaboradores durante el año 2022 presentó los siguientes resultados:

	2022 (número)	2021 (número)
Número de colaboradores que tuvieron derecho a licencia de maternidad o paternidad.	186	192
Mujeres	137	147
Hombres	49	45
Número de colaboradores que ejercieron su derecho a la licencia de maternidad o paternidad.	186	192
Mujeres	137	147
Hombres	49	45
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad.	186	192
Mujeres	137	147
Hombres	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.	152	176
Mujeres	112	135
Hombres	40	41

Fuente: Banco de Occidente

INDICADOR	SEXO	2022 (%)	2021 (%)
ÍNDICE DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO	Hombres	100	100
	Mujeres	100	100
ÍNDICE DE RETENCIÓN	Hombres	95,91	91,11
	Mujeres	81,75	91,83

Fuente: Banco de Occidente



COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

GRI 405-1, 406-1

Como empresa tenemos el firme compromiso de lograr un entorno favorable que facilite y potencie la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión laboral, atributos de la cultura que impulsen el progreso personal y profesional de nuestro equipo humano.

Tenemos establecidos criterios precisos, objetivos 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 basan exclusivamente en el cumplimiento y ajuste de los colaboradores y/o candidatos al perfil de los cargos en términos de competencias, experiencia, conocimientos y formación.

De acuerdo con nuestra Encuesta de Ambiente Laboral del *Great Place to Work* contamos con un 2% de población banco perteneciente a minorías étnicas y un 3% de población sexualmente diversa.

A continuación, presentamos los resultados más significativos en 2022 en esta materia:



- Obtuvimos nuestra recertificación *FriendlyBiz* la cual reconoce a nuestra organización como una entidad amigable con la población sexualmente diversa. En todas nuestras



oficinas en el ámbito nacional se dispuso el sello que certifica a nuestras instalaciones como espacios orgullosamente incluyentes, diversos y seguros.

- Creamos la Mesa de Equidad Diversidad e Inclusión en compañía de diferentes áreas de la organización para avanzar en la implementación de mejores prácticas en esta materia.
- Construimos y publicamos nuestra Política de Derechos Humanos⁵¹ alineada al Grupo Aval y con alcance a nuestras Filiales.
- Construimos el Compromiso Banco de Occidente y Filiales en Equidad, Diversidad e Inclusión, en el cual ratificamos nuestro interés frente al respeto por los derechos humanos y el desarrollo de ambientes diversos y libres de discriminación, violencia y acoso laboral. Lo hemos hecho para garantizar el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores y grupos de interés. En el año 2022 no se presentó en la compañía ningún caso de discriminación o acoso laboral.

51 Para conocer nuestras políticas acceder a <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad>

PARTICIPACIÓN DE MUJERES POR TIPO DE CARGO

CARGO	2022 (%)	2021 (%)
Vicepresidentes	0,01	0,03
Gerentes y directoras	1,79	1,78
Coordinadoras y jefes	1,19	1,23
Desde gerentes zonales hasta coordinadores comerciales	7,51	7,69
Profesionales y técnicas	48,62	48,82
TOTAL	59,12%	59,54%

Género		# de funcionarios	% participación
	Hombre	39	67%
	Mujer	19	33%
TOTAL		58	100%

MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS (GERENCIAS DE DIVISIÓN)

NUEVAS FORMAS DE TRABAJO

Como Banco de Occidente creemos en adoptar nuevas formas de trabajo, mediante la acogida de nuestros procesos tecnológicos, de seguridad e infraestructura en pro de la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores, la productividad y el desarrollo sostenible del Banco.

Es por esto que durante el año 2022 desplegamos y perfeccionamos los arquetipos de trabajo: híbridos 38% (2.767 colaboradores), se refiere a cargos que pueden trabajar entre la casa y en el Banco; remoto por defecto: 14% (984 colaboradores) para cargos que requieren poca o ninguna presencialidad para interactuar con clientes externos o internos. Estos modelos fueron muy bien valorados por todos los colaboradores por el aporte a su calidad de vida; además, generamos otros resultados al compartir puestos de trabajo optimizando 4.994 m², equivalentes a 854 espacios de trabajo en 13 pisos y siete edificios en ciudades principales, que representan ahorros aproximados de \$3.200 millones de pesos.

Hemos entregado más de 1.000 equipos portátiles en reposición y más de 4.000 elementos periféricos para trabajar en casa.

Al cierre del año 2022 el 88% de los colaboradores que están en estas modalidades de trabajo ha firmado su compromiso para iniciar el 2023 en teletrabajo, y los demás colaboradores que apliquen para el modelo lo harán en el primer trimestre del 2023.

MODELO DE TRABAJO

	(Número)	
	2022	2021
Remoto	984	3.372
Modelo híbrido: en promedio el colaborador debe estar uno o dos días en el banco de manera presencial.	2.767	980
Presencial	3.457	2.871
Total colaboradores	7.208	7.223



Para 2022 el cambio en cifras radica en el inicio de la operación del modelo de trabajo bajo los arquetipos definidos en la organización, presentando un proceso progresivo desde febrero del año 2022 hasta el levantamiento de la emergencia sanitaria por la COVID-19, en el mes de junio del año 2022.

RELACIONES LABORALES

GRI 2-30

Las relaciones entre el Banco y el Sindicato se han desarrollado de manera colaborativa en las que prevalece la comunicación y el buen trato, además se comparte el mismo objetivo como es trabajar por el bienestar de los colaboradores.

Desarrollamos una reunión mensual de la Gerencia de Relaciones Laborales del Banco con el Presidente y el Vicepresidente del Sindicato,

además de reuniones mensuales entre el equipo de Talento Humano del Banco en cada zona con el respectivo equipo del Sindicato para revisar y definir planes de acción, frente a la información que se recoge en las diferentes sedes. También mantenemos una comunicación permanente en la medida en que se requiera con el fin de atender situaciones puntuales que se puedan presentar en el día a día y que impliquen atención inmediata.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA	2022	2021
NÚMERO DE COLABORADORES AMPARADOS POR ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	2.904	3.009
PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE COLABORADORES	42,30%	44,02%

Fuente: Banco de Occidente

La convención colectiva tiene una vigencia de cinco años desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2026. De acuerdo con lo anterior, la próxima negociación se realizará en el último trimestre del año 2026.

FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO

404- 1, 404-2

Propiciamos las condiciones para la ejecución del cargo dentro de la organización mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y competencias requeridas. En 2022, se ejecutaron acciones formativas transversales, las cuales fueron requeridas para movilizar las capacidades organizacionales priorizadas por cada Vicepresidencia y por los asistentes al relanzamiento de la Universidad Corporativa.

NOMBRE DEL PROGRAMA	TIPO	NÚMERO DE COLABORADORES IMPACTADOS
Certificación inicial en el cargo que busca una formación base para que un colaborador pueda ejercer cargos operativos y comerciales.	Formación continua e inicial	<ul style="list-style-type: none"> 425 colaboradores en cargos operativos. 773 colaboradores en cargos comerciales segmento empresas. 1.530 colaboradores en cargos comerciales segmento personas.
Plataformas de formación virtual	Formación continua	610 colaboradores
Taller líderes conscientes	Formación continua	104 líderes
Escuela de líderes	Formación continua	64 líderes graduados
Curso Presentaciones efectivas.	Formación continua	60 colaboradores
Certificaciones ágiles que contribuyen a la transformación digital y al fortalecimiento de competencias técnicas en personas que ejercen roles ágiles dentro de la organización.	Formación continua	282 colaboradores
Curso de Python busca reducir tiempos en procesamiento de datos y potenciar labores de analítica.	Formación continua	54 colaboradores
Curso de Excel Avanzado	Formación continua	99 colaboradores
Liderazgo y comunicación asertiva.	Formación continua	126 colaboradores
Gestión de Indicadores	Formación continua	110 colaboradores

Fuente: Banco de Occidente

En 2022, se destacan tres programas desarrollados por la compañía para el fortalecimiento de las competencias laborales, como los siguientes:



NOMBRE DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE COLABORADORES IMPACTADOS	% DE PARTICIPACIÓN
INNOVACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL	<p>Fortalecer las competencias de los colaboradores para que puedan comprender e integrar componentes y estrategias innovadoras de manera satisfactoria.</p> <p>Para continuar con el avance en la transformación digital del Banco, al tener en cuenta los desafíos de la era digital y del mercado cambiante.</p> <p>Avanzar en el proceso de adaptación y fortalecer la cultura de innovación.</p>	<p>246 colaboradores</p>	<p>93%</p>
LÍDERES PARA IMPULSAR LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA	<p>Fortalecer las competencias y habilidad de liderazgo que facilite el diseño de estrategias innovadoras que impulsen la reactivación económica, de manera efectiva, con equipos de alto desempeño en ambientes laborales colaborativos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Banco.</p>	<p>76 colaboradores</p>	<p>96%</p>
LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS EN AMBIENTES REMOTOS	<p>Afianzar las habilidades de liderazgo que promuevan una gestión efectiva y eficiente de los equipos que desarrollan sus funciones en ambientes híbridos, para lograr un desempeño laboral óptimo para el cumplimiento de los objetivos establecidos, el mejoramiento de la productividad y el incremento de la competitividad con un adecuado ambiente laboral.</p>	<p>111 colaboradores</p>	<p>97%</p>

Fuente: Banco de Occidente

NUESTROS RESULTADOS DE FORMACIÓN

Alcanzamos un total de 418.282 horas de formación impartidas en cinco de nuestras categorías laborales, la mayoría de las horas de formación ofrecidas fue a las categorías comerciales y operativas. Presentamos un incremento en la media de horas de formación del 118%, gracias a que ejecutamos el proyecto formación continua especializada en alianza con el SENA y CAMACOES – Cámara Oficial de

Comercio de España en Colombia, logrando impactar con 3 acciones formativas a 500 colaboradores de todos los niveles y áreas del Banco, logrando un total de 100 horas de formación. Adicionalmente reactivamos la participación en congresos de actualización para la Gerencia Alta y Media. Durante el 2022 se invirtió 3.160 millones en horas de formación.

Categoría Laboral	Número total de colaboradores				Total horas de formación				Promedio horas de formación			
	2021		2022		2021		2022		2021		2022	
	H	M	H	M	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	H	M	H	M
Alta Gerencia	13	2	11	1	-	-	124,00	12,00	-	-	11,27	12,00
Gerencia Media	126	82	39	19	7.634,00	5.874,00	829,00	565,00	60,59	71,63	21,26	29,74
Comerciales	437	774	475	787	44.840,00	61.256,00	103.268,00	171.098,00	102,61	79,14	217,41	217,41
Administrativos (staff)	1031	999	1195	1075	8.481,00	8.371,00	20.183,39	18.156,61	8,23	8,38	16,89	16,89
Operativos	1280	2407	1188	2323	18.234,00	38.718,00	35.205,54	68.840,46	14,25	16,09	29,63	29,63
Total	2887	4264	2908	4205	79.189,00	114.219,00	159.609,93	258.672,07	27,43	26,79	54,89	61,52
	7151		7113		193.408,00		418.282,00		27		58,81	

PROGRAMA PARA PERSONAS PRÓXIMAS A JUBILARSE

Buscamos contribuir en 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 a esta nueva etapa de su vida.

EL PROGRAMA CONTEMPLÓ LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- Seminario grupal: dirigido a colaboradores con cargos administrativos /operativos.
- Coaching individual: dirigido a colaboradores con cargos de gerencia media.
- Coaching gerencial: dirigido a colaboradores que ocupen cargos de alta gerencia.

En 2022, 12 colaboradores participaron de este programa.

DESARROLLO DEL TALENTO

Actuamos en consonancia de nuestro propósito de aportar al crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, debido a que esto permite la adquisición de nuevas actitudes y aptitudes que les permitan crecer profesionalmente. Por esta razón, implementamos las siguientes iniciativas:

- **Plan de Carrera:** 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 La Universidad Corporativa y se gestiona en la construcción de las rutas de aprendizaje para cada cargo. En 2022 se estructuró el plan carrera operativo y comercial.
- **Programa Desarrollo Líderes Nuevos:** busca fortalecer las competencias organizacionales y habilidades blandas en los líderes promocionados, para que puedan ejercer con éxito su rol actual; prepararlos para cargos superiores y contribuir a la estrategia empresarial del Banco. Para el 100% de los líderes se diseñan planes de desarrollo individual y se hacen seguimientos a su cumplimiento.
- **Programa de Talentos:** iniciativa diseñada para apalancar la continuidad del negocio en el futuro a través de la identificación de los talentos potenciales, quienes ingresan a un proceso de acompañamiento y desarrollo que busca su proyección y retención dentro de la organización. En 2022 iniciamos el proceso con 200 participantes identificados y de este grupo seleccionaremos los 25 talentos que ingresarán a un proceso de desarrollo con

el objetivo de acompañarlos en su plan de crecimiento dentro de la organización.

- **Programa de convocatorias internas abiertas:** tiene como objetivo dar a conocer a la totalidad de los colaboradores las vacantes disponibles y que se puedan postular de acuerdo con sus expectativas, los requerimientos del perfil y el plan de carrera. En 2022, se publicaron 364 convocatorias.
- **Gestión del desempeño:** valoramos el desempeño organizacional por medio de la evaluación individual a los colaboradores; medimos su contribución al cumplimiento de los objetivos del Banco con la evaluación del nivel de aprendizaje de las competencias adquiridas. En 2022 se ajustó la metodología para evaluar el desempeño con el fin de customizar cada una de las etapas del proceso y realizar una evaluación más integral y sistémica, los resultados de esta evaluación se tendrán para el primer trimestre de 2023.



REMUNERACIÓN Y COMPENSACIÓN

GRI 405-2, 2-4

Otorgamos un conjunto de prestaciones e incentivos que se suma al salario base dependiendo del cargo, sus responsabilidades y las metas alcanzadas. Frente a los resultados obtenidos podemos evidenciar que en niveles de gestión con o sin incentivos, la diferencia salarial es de un 6,7% en 2022, esta diferencia aumentó en 3,7 puntos con respecto al 2021, ya que se retiraron algunos gerentes hombres que tenían salarios más altos por su nivel de competencias y experiencia en la organización. Cabe resaltar que quienes tienen salarios mayores en estos cargos son las mujeres. A continuación, presentamos la remuneración otorgada por género y niveles de empleo:

NIVEL DE EMPLEADO	2022		2021	
	SALARIO PROMEDIO	SALARIO PROMEDIO	SALARIO PROMEDIO	SALARIO PROMEDIO
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
NIVEL DE GESTIÓN (SOLO SALARIO BASE)	\$15.714.945,52	\$14.584.191	\$14.606.272,00	\$14.122.857,00
NIVEL DE GESTIÓN (SALARIO BASE + OTROS INCENTIVOS EN EFECTIVO)	\$24.152.611,04	\$22.639.832	\$22.572.893,00	\$21.917.534,00
NIVEL NO GERENCIAL	\$2.866.995	\$3.532.455	\$2.556.419	\$2.965.227 ⁵²

52 El dato presentado del salario promedio de hombres a nivel no gerencial en 2022, no coincide con lo reportado en el Informe de Sostenibilidad 2021 ya que se ajustó por un error que se presentó en el proceso de diagramación del reporte.

La compañía también cuenta con su modelo de compensación variable que busca incentivar el alto desempeño de las áreas comerciales; tiene como objetivo contar con un sistema que permita reforzar la cultura de medición en la organización y motivar el avance en la ejecución de la estrategia y el logro de resultados comerciales.

Lo anterior se logra a través de un modelo que mide el cumplimiento presupuestal de cada colaborador que se encuentre en el área comercial bajo unos indicadores de medición establecidos. La compensación variable es un porcentaje de salario ganado por ejecución de metas adicional a su salario básico.

CARGO/ SEGMENTO	2022		
	COBERTURA (Número)	META PRESUPUESTADA %	META ALCANZADA %
VICEPRESIDENCIA DE EMPRESAS: Vicepresidencia de Segmento / Gerentes zonales / Directores comerciales / Gerentes comerciales / Ejecutivos comerciales	436	80%	82%
VICEPRESIDENCIA DE PERSONAS: Gerentes de División Comercial / Gerentes zonales / Directores comerciales / Coordinadores / Gerentes comerciales / Ejecutivos comerciales / Asesores de servicio	910	80%	58%
TESORERÍA: Gerente de División / Subgerentes de Mesa / Directores de Tesorería / Administradores de Inversión	44	80%	93%
VICEPRESIDENCIA DE EMPRESAS SUPERNUMERARIOS: Vicepresidencia de Personas / Gerentes comerciales / Ejecutivos comerciales	38	80%	84%



Por otro lado, el banco entrega beneficios económicos a los colaboradores que trascienden las exigencias de ley; en 2022 se entregaron los siguientes beneficios:

BENEFICIO	OBJETIVO	NÚMERO DE COLABORADORES BENEFICIADOS 2022	NÚMERO DE COLABORADORES BENEFICIADOS 2021
PRIMAS EXTRALEGALES	<p>Retribución económica que se entrega a los colaboradores en el mes de junio y diciembre.</p> <p>Todos los salarios nominales, excepto el área comercial.</p>	5.703	5.535
PRIMAS POR VACACIONES	<p>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.</p> <p>Todos los salarios nominales, excepto el área comercial.</p>	3.306	3.507
PRIMAS POR ANTIGÜEDAD	<p>Valor pagado a los colaboradores por cada cinco años de servicio a la organización.</p>	1.080	1.019

Fuente: Banco de Occidente

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-1, 403-8

Como compañía contamos con nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que integra las acciones para mantener y promover la salud de nuestros colaboradores y su capacidad de trabajo en los ámbitos físico, mental y social y prevenir las enfermedades laborales y accidentes, independiente de su modalidad de trabajo.

ALCANCE DEL SISTEMA

Nuestro sistema cubre al 100% de los colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes.

Contamos también con nuestra Política Corporativa para la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo que es aprobada por la alta dirección del Banco y por el Comité Paritario en Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST). Este sistema se encuentra alineado con la normatividad colombiana en materia de seguridad y salud en el trabajo con temas como riesgos laborales, bienestar, seguridad vial, acoso laboral y teletrabajo, entre otros.

COMPROMISOS

- Identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos.
- Proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores.

- Gestionar en perspectiva de mejoramiento continuo y cumplimiento de estándares normativos.
- Cumplir la normativa vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

ACTIVIDADES

- Higiene y seguridad industrial que cubre el reporte e investigación de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, identificación de peligros y riesgos, inspecciones de seguridad y mediciones ambientales.
- Medicina laboral.
- Sistemas de vigilancia epidemiológica.
- Programas de seguridad vial y riesgo público.
- Prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Comité de participación de los colaboradores.
- Formación en Seguridad y Salud en el Trabajo.

COORDINACIÓN DEL SISTEMA

Liderado por la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo que cuenta con las competencias para su implementación y desarrollo, facilita la mejora continua del sistema, evalúa la eficacia de los controles y las competencias de las personas que se ven impactados por el sistema.

EVALUACIÓN DEL SISTEMA

Realizamos un proceso de rendición de cuentas en el que se revisa el grado de cumplimiento de los indicadores de gestión. También contamos con reuniones periódicas acerca de la evaluación de los resultados de los diferentes instrumentos y las causales de los hallazgos de acuerdo con las diferentes metodologías. Esto nos permite revisar los procesos operativos y logísticos entre otros y establecer un plan de mejoramiento continuo.

También tenemos un programa anual de auditorías internas y externas que nos permite analizar, verificar y evaluar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual tiene un alcance al país en todas las oficinas y áreas administrativas como también a todos los servicios y actividades desarrollados en el Banco.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

GRI 403-2

Realizamos la identificación de riesgos de manera presencial o virtual con el acompañamiento de un representante del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo, el COPASST y la asesoría técnica de la Administradora de Riesgos Profesionales (ARL) del Banco, lo que garantiza la participación de los colaboradores. En conjunto con el jefe de cada área, diligenciamos una encuesta para establecer los peligros y riesgos físicos, ergonómicos, químicos, biológicos, psicosociales y laborales, entre otros, de cada una de las sedes de trabajo de nuestra entidad financiera.

Con base en el nivel de aceptabilidad del riesgo, definimos planes de acción y establecemos controles para evitar la materialización de

dichos riesgos. Además, desarrollamos planes de mejoramiento e implementamos acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos por los diferentes instrumentos de evaluación.



REPORTE DE SITUACIONES DE RIESGO

- Buzón corporativo:



seguridadysalud@bancodeoccidente.com

- Correo o extensión de cada analista o encargado de seguridad y salud y trabajo de cada zona.
- En las inspecciones de seguridad realizadas por el equipo líder.
- En el proceso de identificación de peligros y riesgos desarrollado por parte del equipo líder.



PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

- Conformar el equipo investigador con el jefe inmediato del colaborador afectado, un representante del COPASST y el encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Recopilar la información sobre la ocurrencia del accidente e incidente.
- Analizar las causas de los accidentes e incidentes de trabajo.
- Elaborar el plan de acción y el informe de investigación.
- Documentar y socializar las lecciones aprendidas.
- Realizar seguimiento al plan de acción.



GESTIÓN DE LA SALUD

GRI 403-3, 403-6

En el Banco tenemos programas de prevención y promoción de la salud en el trabajo que dan alcance a toda su población. Estos nos permiten monitorear la salud de los colaboradores, establecer medidas preventivas, correctivas y de mejora de modo sistémico sobre las condiciones de trabajo.

<p>EVALUACIONES OCUPACIONALES</p> <p>Nos permiten identificar las condiciones de salud a las cuales pueden verse afectados los colaboradores en el desarrollo de sus actividades.</p>	<p>1.861 EXÁMENES PERIÓDICOS</p>
<p>INSTRUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES DE SALUD</p> <p>Sistema de autorreporte realizado por el líder, colaborador o profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>14 AUTORREPORTES</p>

Son profesionales de la salud como médico, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta y enfermera quienes facilitan los procesos de rehabilitación y adaptación laboral de acuerdo con las condiciones de salud de cada colaborador. De igual manera, se diseña a través de los diferentes sistemas de vigilancia y programas, la difusión y comunicación, así como actividades específicas en materia de prevención de riesgos de salud y adaptación a los cambios que se generen facilitando siempre la salud de los colaboradores. Contamos con proveedores en el país que facilitan los servicios de salud que se requieran desde el aspecto de salud ocupacional.

Registramos también desde otro ángulo, la adecuada custodia de la información relacionada con la salud de cada colaborador y garantizamos la confidencialidad de la misma. Esta información es compartida por cada colaborador según sea necesario de acuerdo con su condición de salud, previa socialización y explicación por parte del médico. Se entrega un consentimiento informado para que sea autorizado por cada colaborador además de manifestar su acuerdo con lo expuesto en el documento.

También existen acuerdos de confidencialidad y manejo de custodia clínica con los proveedores que en el país realicen intervenciones o evaluaciones de salud de los colaboradores.

En 2022 desarrollamos los siguientes programas orientados al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros colaboradores:

Programas	Descripción	Riesgos o temas sobre la salud abordados	Resultados 2022
Semana de la Salud	Socializamos diferentes temas de salud y un buen estilo de alimentación saludable.	Prevención de cáncer de mama, riesgo cardiovascular, actividades mentales y físicas.	1.383 colaboradores asistieron
Comunicaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo	Promovemos información relevante acerca de temas de prevención en salud.	Prevención del cáncer, diabetes, hipertensión, dengue, lucha contra el SIDA, buenas prácticas y hábitos saludables.	27 comunicados
Jornada de donación de sangre	Desarrollamos jornadas de donación de sangre en las instalaciones del Banco.	Servicio de donación	Cinco jornadas en las principales ciudades
Programa de Riesgo Cardiovascular	Realizamos exámenes de laboratorio y acompañamiento médico a la población identificada y reconocida con riesgo cardiovascular en las principales ciudades.	Riesgo cardiovascular, riesgo de cánceres prevalentes y obesidad.	42 colaboradores participaron del programa
Programa de chequeos ejecutivos	Realizamos exámenes de laboratorio y acompañamiento médico especializado a la población laboral de la alta dirección, gerencia media y direcciones.	Riesgo cardiovascular, riesgo de cánceres prevalentes, obesidad y enfermedades generales.	331 directivos participaron de este programa

BRIGADAS DE EMERGENCIA

Tenemos una brigada de emergencias capacitada en primeros auxilios y en procedimientos operacionales normalizados para saber cómo proceder en caso de alguna emergencia. Asimismo, disponemos de los Comités Operativos de la Emergencia en lo local, que con el apoyo del Plan de Continuidad de Negocio son los responsables de coordinar la ejecución de

las actividades antes, durante y después de una emergencia o desastre. La atención de los colaboradores que presenten alguna afectación en la salud se realiza en la red de las entidades del sistema general de salud. En 2022, ejecutamos el 100% de los ejercicios de evacuación y simulación en todas las sedes.

PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-4

Disponemos de los siguientes mecanismos de participación y diálogo para resolver las situaciones que impactan la seguridad y salud de los colaboradores y contratistas.

NOMBRE DEL COMITÉ	PROPÓSITO	TEMAS TRATADOS EN 2022
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)	Promover y vigilar las normas y directrices del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional. Está conformado por cuatro representantes de los colaboradores que son elegidos por votación democrática y cuatro representantes de la administración.	<ul style="list-style-type: none"> Legislación y responsabilidades del comité. Identificación de peligros y riesgos. Inspecciones de seguridad. Investigación de accidentes e incidentes. Ausentismo, rendición de cuentas, auditoría e indicadores.
Comité de Seguridad Vial	Busca la prevención de accidentes de tránsito mediante la implementación de un plan de capacitación en comportamientos seguros en la vía y normatividad de tránsito, entre otros temas.	<ul style="list-style-type: none"> Comportamientos seguros en la vía a comerciales y conductores. Formación en atención a víctimas de accidentes de tránsito a conductores del Banco. Inspección a comportamientos en la vía a conductores de la entidad.
Comité Operativo de Emergencias	Coordinar la ejecución de actividades que están contempladas en el Plan de Emergencias de la entidad financiera. Con la participación de este comité, se realizan prácticas o ejercicios de autoprotección en simulación de sismo y/o ejercicios de evacuación.	Funciones y roles dentro del Comité Operativo de Emergencias y Sistema de Comando de Incidentes.
Comité de Convivencia Laboral	Contribuye a la protección de los colaboradores contra los riesgos psicosociales como es el acoso laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación de los resultados del Estudio de Riesgo Psicosocial. Salud mental post COVID-19 y teletrabajo.

Establecemos diferentes canales de comunicación para que los colaboradores reporten condiciones y actos inseguros, como también para el registro de propuestas para el mejoramiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En los acuerdos colectivos con el Sindicato se abordan asuntos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo, y se menciona que, en caso de enfermedad general de los colaboradores, el Banco seguirá reconociendo la totalidad del salario básico mensual hasta por el término de seis meses, continuos o discontinuos, siempre que la interrupción de la incapacidad no exceda los 30 días.

CAPACITACIÓN A COLABORADORES SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-5

Por medio de nuestra matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, identificamos los temas a intervenir y controlar, con base a los diferentes insumos del Sistema de Gestión (Sistema de Vigilancia Epidemiológica, programas, diagnóstico en salud, investigaciones de accidentes o enfermedades). Adicionalmente para temas preventivos tenemos en cuenta el Plan Nacional de Salud y la caracterización epidemiológica que se presente en el momento. Durante el 2022 abordamos las siguientes temáticas:

COLABORADORES DIRECTOS

- Inducción y formación frente al SGSST.
- Promoción y Prevención (Pausas activas e higiene postural, manejo del estrés y estilos de vida saludable, autocuidado).



- COPASST (legislación en SST, investigación y análisis de accidentes, identificación de peligros y riesgos).
- Plan de Emergencias, Riesgo Público y Seguridad Vial.
- Riesgo biomecánico, psicosocial y biológico.
- Seguridad Industrial.

PERSONAL DE TERCEROS

- Seguridad social integral.
- Política SST, Política de prevención de consumo abuso y adicción de sustancias psicoactivas, tabaco y alcohol; política seguridad vial, responsabilidades SST.
- Peligros y riesgo expuestos en el lugar de trabajo.
- Recomendaciones de emergencias.
- Medidas de prevención COVID.

Actividades	2022		2021	
	Trabajadores Directos	Trabajadores de proveedores y contratistas	Trabajadores Directos	Trabajadores de proveedores y contratistas
Número de actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo llevadas a cabo	37	56	63	159
Total de trabajadores capacitados en seguridad y salud en el trabajo	6.553	484	5.838	531
Total de horas de capacitación desarrolladas	4.035	242	2.274	79

EXIGENCIAS EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-7, 403-8

A nuestros proveedores les exigimos capacitación y revisión de los requisitos mínimos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y los documentos legales requeridos para llevar a cabo sus actividades. De igual manera, en caso de

acudir a las instalaciones o sitios de nuestros clientes, proveedores o demás grupos de interés, verificamos los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo para evitar cualquier alteración o evento relacionado con su salud.

ACCIDENTALIDAD LABORAL

	2022	2021
ÍNDICE DE FRECUENCIA Y DE ACCIDENTALIDAD LABORAL	0,68	0,58
ÍNDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTALIDAD	1,81	1,44

Fuente: Banco de Occidente



Se evidencia aumento en el año 2022 del Índice de Frecuencia y Accidentalidad Laboral con respecto al año anterior. Sin embargo, no supera la meta corporativa del Índice de Frecuencia de Accidentalidad que es del 0,8, para cumplir de esta forma con el objetivo de reducción. Esta tendencia hacia el aumento puede estar relacionada con el retorno de las medidas de trabajo en casa vs. la realización de las actividades presenciales. Del mismo modo, la implementación del teletrabajo y el acompañamiento a los colaboradores que laboran bajo esta modalidad fue una de las actividades que más demanda y complejidad trajo en materia de prevención de riesgos laborales.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 3-3

En 2022 evaluamos nuevamente la calidad del clima laboral a través de la Encuesta Great Place to Work (GPTW), el nivel de clima laboral disminuyó en un 8,8% con respecto al 2021 debido a que el mercado también avanzó en la implementación de buenas prácticas y se evidenció que algunas vicepresidencias del banco deben continuar fortaleciendo algunos aspectos evaluados en la encuesta. Es importante resaltar que logramos ser la quinta mejor empresa para trabajar en Colombia en la categoría de más de 1.500 colaboradores y recibimos por cuarto año consecutivo la certificación GPTW y del Instituto Colombiano de Normas Técnicas Colombiana (ICONTEC) por encontrarnos en un nivel sobresaliente, lo que nos hace un ejemplo y un empleador muy atractivo para el país.

MEDICIÓN	2022	2021
ÍNDICE DE CLIMA LABORAL	80,60	88,40
PORCENTAJE DE COLABORADORES	100	100



RETOS 2023

- Implementar la estrategia de atracción y talento digital en alianza con el Grupo Aval.
- Cerrar el programa de talentos como proyecto corporativo e instalarlo como una práctica organizacional.
- Comenzar la ejecución de la Universidad Corporativa.
- Definir el mapa de desarrollo y crecimiento profesional de nuestros colaboradores.
- Incrementar el Índice de Ambiente Laboral que posicione al Banco en un nivel muy sobresaliente.
- Lograr la adaptación de la población del Banco en las nuevas estrategias de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con las nuevas realidades y formas de trabajo.

TERRITORIOS QUE AVANZAN

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

- Estructuramos un programa de inversión social alineado con nuestra estrategia de sostenibilidad.
- Implementamos una reglamentación que permita el acceso de perros guía a nuestras oficinas.
- Monitoreamos la cantidad de clientes en situación de discapacidad, proyectamos un inventario sobre los tipos de discapacidad identificados y sus respectivos canales de atención, a fin de cubrir sus necesidades y prestar el servicio que requieren de manera óptima.
- Realizamos el primer desembolso de crédito para una persona en condición de discapacidad atendida por un colaborador certificado en lenguaje de señas.

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

Como compañía consideramos que la inclusión y la accesibilidad son factores clave en el desarrollo de la sociedad, por ello, al entender nuestro rol como ciudadanos corporativos, establecemos alianzas estratégicas con otras organizaciones responsables socialmente para aportar a la construcción de un país con mejores oportunidades de progreso para las personas: crecemos de la mano con los territorios.

Es así como apoyamos iniciativas orientadas hacia el bien común que promueven la cultura regional y nacional, el respeto por el medio ambiente, mejoran las condiciones de desarrollo de los territorios y la calidad de vida de sus pobladores, sin dejar de lado nuestro deber para quienes están en alguna situación de vulnerabilidad social, como son las personas en situación de discapacidad.

Nuestro propósito es ser cada vez más conscientes de las necesidades de las regiones donde estamos y hacemos parte de su progreso desde nuestro quehacer financiero, para comprender sus necesidades, identificar nuestro papel y convertirnos en un aliado para trabajar conjuntamente con las administraciones locales y la misma comunidad por el desarrollo sostenible. De tal modo que en 2022 proyectamos nuestra Política de Inversión Social con el objetivo de orientar a nuestros grupos de interés en la aplicación de los lineamientos de inversión social en el marco de la estrategia de sostenibilidad del Banco, sobre la base de tres líneas de inversión:



- **Cultura:** apoyar el desarrollo y protección de la expresión cultural de nuestro país, con prioridad en la región del Pacífico y las ciudades de Bogotá, Medellín y Barranquilla en donde tenemos nuestras sedes principales.
- **Educación financiera para jóvenes y adultos mayores:** aportar al mejoramiento de la calidad y acceso a la educación financiera para jóvenes y adultos mayores, en búsqueda de otorgar herramientas de decisión financiera que les permitan generar un mayor progreso en la sociedad.
- **Ambiental:** programas que busquen la protección y preservación de recursos naturales, la flora y la fauna de nuestro país. También representa apoyar iniciativas enfocadas en la adaptación y mitigación del cambio climático y la disminución de la contaminación ambiental.



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DEL PAÍS Y LAS REGIONES

EMPLEABILIDAD

En alianza con la organización *Protalento*, pionera en educación y empleabilidad, iniciamos un proyecto para impulsar la formación en carreras tecnológicas de 21 talentos que no han tenido acceso a la educación superior, a través de soluciones integrales que incluyen ruta de selección, formación técnica, acompañamiento y empleabilidad para satisfacer las necesidades del mercado y mejorar la calidad de vida de jóvenes colombianos.

Nuestra convocatoria estuvo dirigida a talentos diversos dado el objetivo de fomentar y aportar a una sociedad con mayor inclusión e igualdad de oportunidades, en correspondencia con nuestra estrategia de sostenibilidad.

Conformamos un equipo de 21 personas convocadas en el país con condiciones sociodemográficas vulnerables en edades que oscilan entre los 17 y los 38 años. De este grupo, dos de ellas pertenecen a la comunidad afrocolombiana. Estos talentos fueron formados por el Banco habiendo culminado la totalidad de ellos el programa Desarrollo de Sitios Web con una duración de ocho meses, durante los cuales recibieron un auxilio de sostenimiento.

Por otro lado, de las 60 hojas de vida que llegaron a través de *Protalento*, ocho de estos profesionales fueron seleccionados para trabajar con el Banco.

El aporte realizado por Banco de Occidente a esta iniciativa fue de \$252 millones de pesos.



¡ESTAMOS TRANSFORMANDO LA VIDA DE NIÑOS Y JÓVENES DE LA GUAJIRA!

Como organización promovemos iniciativas con impacto social que fortalezcan lazos de solidaridad con las comunidades del departamento de La Guajira. En este sentido, en alianza con UNICEF, creamos desde el 2021 una tarjeta que contribuye a mejorar el acceso equitativo a los servicios de agua, saneamiento básico e higiene de los niños, niñas y adolescentes en sus hogares, entornos educativos y comunitarios. Con este programa se proyecta que 9.604 personas de áreas periurbanas del municipio de Uribia puedan acceder a agua apta para el consumo humano gracias al apoyo del Banco, otros donantes y aliados de UNICEF Colombia.

Desde su lanzamiento en julio de 2021 hemos puesto en el mercado más de 26.093 tarjetas de crédito Credencial UNICEF. A través de este producto hemos donado a nuestros clientes el bono de bienvenida y el 0,5% del total de las compras con este medio de pago, lo que equivale a la fecha a más de \$1.385 millones de pesos.

	Bono de bienvenida	Donación facturación (0,5% de las compras)
Número de clientes 2022	21.915	51.717
Monto total de donaciones 2022 (Valores en millones de pesos)	\$877	\$192
Número de clientes 2021	7.358	4.506
Monto total de donaciones 2021 (Valores en millones de pesos)	\$294	\$22

	Monto donado 2022 (Valores en millones de pesos)	Número de clientes 2022	Monto donado 2021 (Valores en millones de pesos)	Número de clientes 2021
Donación cliente cupo de tarjetas de crédito	\$2.350	3.129	\$1.922	4.162

Fuente: Banco de Occidente

PARA CONOCER MÁS DEL IMPACTO POSITIVO A LAS COMUNIDADES, INGRESA AQUÍ 

APOYO A INICIATIVAS SOCIALES

- Aportes sociales de Banca Gobierno:** hemos registrado el aporte que como empresa hacemos a poblaciones vulnerables socialmente del país, tales como niños, comunidades indígenas y étnicas, entre otros grupos, en búsqueda de lograr un impacto social de largo plazo y aportar al mejoramiento de su vida con hechos tangibles y reales, como los ya descritos. La empresa en 2022 realizó un aporte voluntario entregando kits escolares, mercados y juguetes para los niños en la temporada navideña, principalmente. El saldo de esta gestión fue la contribución a 53 municipios de Colombia.

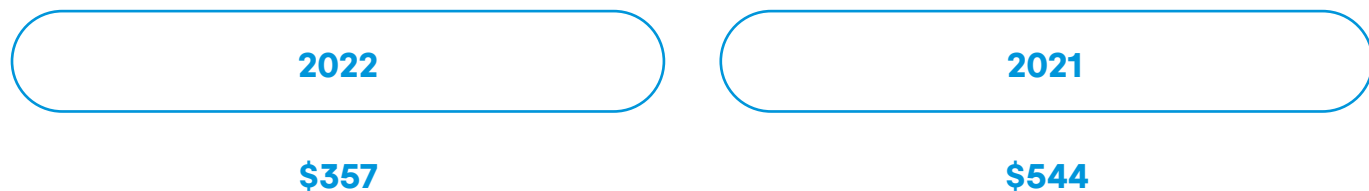


INICIATIVA	Número
Entrega de kits escolares	3.634
Mercados	112
Juguetes	8.108
Otros (bicicletas y televisores)	60

Fuente: Banco de Occidente

MONTO TOTAL DE APORTES SOCIALES

Valores expresados en millones de pesos



- Donaciones:** aportamos recursos económicos a través de fundaciones y organizaciones sociales, principalmente ubicadas en los departamentos de Valle del Cauca y

Cundinamarca, para mejorar la infraestructura social, fomentar la equidad, el liderazgo y desarrollo regional. En 2022 apoyamos los siguientes programas:

ORGANIZACIÓN	PROGRAMA APOYADO EN 2022
Unidad de Acción Vallecaucana	Apoyar la propuesta de formación dirigida a 20 participantes seleccionados en el marco de la estrategia de fortalecimiento de liderazgo en el Valle del Cauca.
Fundación Zoológico de Cali	Aportar a la construcción del Jardín Botánico del zoológico.
Asociación Nuevo Futuro	Adecuar los hogares en su infraestructura y en la dotación de elementos hogar para el desarrollo de los diferentes programas sociales.
Corporación Museo de la Tertulia	Construir una biblioteca de cine y arte nacional y latinoamericano.
Fundación para el Desarrollo Integral del Pacífico (Propacífico)	Impulsar el desarrollo económico, social, político e institucional del país y en especial el de la región Pacífico, a través de la identificación, gestión y articulación de iniciativas de interés general y de alto impacto que fomenten el progreso económico, la sostenibilidad ambiental y la prosperidad colectiva.
Funcionamiento y desarrollo "Compromiso Valle"	Aportar a la construcción del centro oncológico, el cual entró en funcionamiento en el año 2022.
Centro de Tratamiento e Investigación sobre Cáncer CTIC	Desarrollar programas para la paz de Colombia, especialmente en el suroccidente, orientados a la población rural.
Corporación Vallenpaz	Atención y acompañamiento a las niñas y niños pertenecientes al Programa Dejando Huellas para reducir las brechas de inequidad generadas por la deficiencia en la calidad educativa.
Fundamor	Aporte a la campaña Día de la galletica, la cual fue una donación realizada por parte de los colaboradores del Banco.

TOTAL DE DONACIONES REALIZADOS EN 2022 (MILES DE MILLONES)

\$1.575



Hasta el año 2022 **HEMOS APORTADO** a la construcción del Centro de Tratamiento e Investigación CTIC sobre Cáncer más de **\$70.000 MILLONES COP**

- **Patrocinios y aportes sociales:** Durante el año apoyamos diferentes eventos e iniciativas de impacto nacional y regional (Valle del Cauca y Santander) que aportaron a la

transformación económica, social, cultural y medio ambiental del país. Realizamos unos aportes cercanos a los \$200 millones de pesos en los siguientes programas.

ORGANIZACIÓN	PROGRAMA APOYADO EN 2022
Women in connection	Cumbre de Líderes por la Equidad de Género 2022. WIC-Gimnasio Moderno
Canto por la vida	Programa de formación musical para niños y jóvenes
Compromiso Valle – ProPacífico	Cena Compromiso Valle para el desarrollo de los 6 ejes estratégicos para el impacto social
Asociación de Discapacitados del Valle — Asodisvalle	A través de la maratón de sueños apoyamos espacios de inclusión para la recreación y deporte de la población en situación de discapacidad
Fundación Cardiovascular de Colombia	Media maratón de Bucaramanga que busca promover el deporte y los hábitos saludables
Juancho Correlón	Carrera del Zoológico que busca la preservación de una especie de rana en peligro de extinción
	10k de la Luz aporte a la iniciativa de compromiso valle, emprendedores y escuelas deportivas.
Fundación de la Divina Providencia	Paella por una causa busca recoger fondos para el tratamiento de niños con cáncer
Fundación Barco	Foro de educación e infraestructura escolar
Corfecali	Feria de Cali, busca promover la cultura y la transformación económica de la ciudad
Asobancaria	Camp22, iniciativa que busca la inclusión financiera a través de medios digitales
Fenalco	Feria de comerciantes Nexos, incentiva el desarrollo del sector comercio a nivel nacional.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Como parte del acuerdo de conservación de áreas protegidas con WWF Colombia y en concordancia con nuestro objetivo de involucrar y movilizar a nuestros colaboradores en la protección del medio ambiente, realizamos jornadas de siembras de árboles con el fin de orientar y promover procesos integrales de restauración ecológica activa para recuperar las condiciones de los ecosistemas, tales como su estructura, composición y/o función y de mejorar las condiciones de oferta de los servicios ecosistémicos. Así como generar espacios de intercambio de conocimientos y lecciones aprendidas en la historia de conservación en cuatro áreas protegidas del país.



ACTIVIDAD	CANTIDAD DE ÁRBOLES SEMBRADO	NÚMERO DE EMPLEADOS PARTICIPANTES	HORAS TOTALES DONADAS
PARQUE NACIONAL NATURAL FARALLONES DE CALI	471	152	1.216
PARQUE ARVÍ, EN MEDELLÍN	156	28	224
PARQUE NACIONAL NATURAL CHINGAZA, EN BOGOTÁ	303	99	792
VÍA PARQUE ISLA DE SALAMANCA, EN BARRANQUILLA	180	22	176
TOTAL	1.110	301	2.408

Adicionalmente nos unimos al programa “Valle verde y sostenible” de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual contribuye a la meta regional y nacional de siembra de árboles de especies forestales nativas en las cuencas hídricas del departamento. La jornada fue realizada en el corregimiento de Villacarmelo y en ella participaron 27 colaboradores y 30 familiares, logrando la siembra de 1.000 árboles.


ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

Fortalecimos el modelo de atención a personas con discapacidad auditiva con el 100% de cubrimiento de las oficinas del Banco. Además, realizamos 35 contactos con clientes en situación de discapacidad auditiva interesados en Cuentas de Ahorro, Tarjetas de Crédito y Libranza. Destacamos la ejecución de un desembolso de Crédito al Cliente Fredy Daniel Luque Herreño, quien resaltó su agradecimiento al banco por **“tener conocimientos para realizar la atención prestada a la población sorda desde varias alternativas comunicativas, empezando principalmente por la Lengua de Señas Colombiana como Lengua oficial y la Lengua Escrita como segunda Lengua para las personas sordas. Reitero mis agradecimientos y espero que a futuro la inclusión comunicativa sea mayor. ¡Millones de gracias!”**


De forma trimestral realizamos un acompañamiento a los canales físicos del Banco para evaluar las condiciones de las oficinas para atender clientes con discapacidad; como resultados obtenidos, el planteamiento de recomendaciones a las áreas responsables de realizar las adecuaciones pertinentes; la proyección de la política para que todas las oficinas nuevas o en remodelación cuenten con placas actualizadas y rampas de acceso, cuando les sea posible. Cumplimos con la ley de tapabocas inclusivos⁵³ en todas las oficinas del Banco hasta la finalización de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

A continuación, resaltamos los programas desarrollados en el año 2022:

¡Gracias a nuestro programa realizamos el primer desembolso de crédito para una persona en condición de discapacidad auditiva!

TIPOS DE DISCAPACIDAD	PROGRAMAS DE ATENCIÓN EN 2022	INDICADOR
 <p>AUDITIVA</p>	Contamos con un intérprete de lengua de señas colombiana apoya la traducción en el ciento por ciento de nuestros canales físicos.	<ul style="list-style-type: none"> • 35 contactos en el año • Un crédito desembolsado
	Implementamos subtítulos en los videos de educación financiera publicados en nuestros distintos portales y canales de comunicación.	Ocho videos en landing de educación financiera con subtítulos y un video navideño en lengua de señas.
	Cumplimos con la Ley 2096 de 2021 al promover el uso de tapabocas inclusivos con el fin atender personas que comprenden la lectura de labios.	Disponible en la totalidad de las oficinas del Banco.
	En nuestras oficinas disponemos de información sobre horarios de atención en braille, y contratos en audio para los clientes como parte de la planeación de infraestructura.	Política de adecuación de cajeros y oficinas.

53 Mascarillas de protección transparentes que permiten visualizar las expresiones de las personas.

TIPOS DE DISCAPACIDAD	PROGRAMAS DE ATENCIÓN EN 2022	INDICADOR
<p>VISUAL</p>	Implementamos la política de ingreso de perros guía en todas las oficinas del Banco.	Instrucciones de ingreso a personas ciegas con perro de asistencia.
 <p>FÍSICA</p>	Continuamos adaptando nuestras oficinas con la construcción de rampas donde sea viable la adecuación, para el acceso a personas en silla de ruedas.	El 84% de las oficinas en el país cuentan con placas braille en la puerta de ingreso.
	Tenemos atención preferencial en nuestras oficinas y apoyo personalizado por parte de nuestros asesores para los clientes.	Política preferencial de servicio con cubrimiento nacional.

RETOS 2023

- Diseñar indicadores de impacto asociados a los programas de inversión social de la compañía.
- Colocar en el mercado 25.000 Tarjetas de Crédito Unicef adicionales a las 26.093 existentes.
- Establecer alianzas con otras organizaciones en los temas priorizados en el programa de inversión social: cultura, educación financiera y ambiental.
- Continuar promoviendo iniciativas de voluntariado corporativo que involucren a la comunidad del banco y sus familias.



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

CONTENIDO

RESPONSABILIDAD CON LOS RECURSOS NATURALES

RELACIÓN POSITIVA CON EL MEDIO AMBIENTE

Grupos de Interés relacionados:

- | | |
|--|---|
|  Accionistas e inversionistas |  Sociedad y Medio Ambiente |
|  Clientes |  Proveedores |
|  Junta Directiva |  Gobierno y Regulación |
|  Equipo Humano |  Generadores de Opinión |
|  Aliados | |

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS



RESPONSABILIDAD CON LOS RECURSOS NATURALES

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

- Aseguramos la reutilización y/o reciclaje de más del 90% de los residuos que generamos.
- Redujimos en un 57% nuestra cantidad de papel usado.
- Obtuvimos la certificación EDGE Advanced en la oficina principal en Cartagena (sistema de certificación de edificios ecológicos que permite a los desarrolladores de proyectos inmobiliarios construir de manera sostenible).
- Logramos que 43 de nuestras oficinas cuenten con sistemas de eficiencia energética, de las cuales seis son operadas con sistemas de energía solar.

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

A medida que el cambio climático se expande, se acelera, se intensifica y se hace irreversible tanto las personas como los ecosistemas se vuelven más vulnerables. Los expertos afirman que, si seguimos por el camino actual, nos enfrentaremos a un colapso de los recursos que necesitamos para sobrevivir, lo que afecta a la producción de alimentos, al acceso a agua potable y a la temperatura ambiental apta para la vida⁵⁴.

Conscientes de esto comprendemos que, como una entidad financiera en el concierto de la economía nacional, jugamos un rol fundamental al ofrecer alternativas de financiamiento que contribuyan a la transición hacia una economía baja en carbono. Asumimos también la responsabilidad que nos cabe en concienciar a todos nuestros grupos de interés en torno de este aspecto sensible de responsabilidad ambiental y en gestionar los impactos que podemos ocasionar con nuestra operación.

⁵⁴Afirmación sostenida por el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) en su informe: Cambio climático 2022: impactos, adaptación y vulnerabilidad

Dichos impactos se derivan principalmente de la utilización de recursos como energía, agua y papel como necesarios para el desarrollo de nuestras operaciones. En consecuencia, en el frente del cuidado del medio ambiente y en contexto de nuestra estrategia de sostenibilidad, nos comprometemos con acciones como las que listamos así: i) la mitigación y adaptación al cambio climático estableciéndose la meta de ser una entidad carbono neutral en nuestras emisiones directas; ii) la gestión adecuada y razonable de los recursos naturales; iii) el relacionamiento positivo con el entorno y, iv) el trabajo constante en búsqueda de lograr la minimización de nuestro impacto ambiental.

Como parte de este compromiso en el año 2022 elaboramos nuestra Política Ambiental y Cambio Climático mediante la cual formalizamos nuestras líneas de acción junto con los compromisos y metas asociados sobre la base de nuestros impactos ambientales directos e indirectos⁵⁵. El objetivo establecido para tal política es el siguiente:

Establecer los principios generales para organizar y desarrollar iniciativas que respondan a los compromisos ambientales y de cambio climático de nuestra estrategia de sostenibilidad alineada a la estrategia del negocio, orientados a reducir nuestros impactos negativos, promover el uso eficiente de los recursos naturales, identificar riesgos y oportunidades relacionadas con cambio climático, diseñar productos sostenibles, fomentar prácticas sostenibles entre nuestros grupos de interés y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París.

⁵⁵ Para conocer más detalles puede consultar este documento en el siguiente link: <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>



Sobre este marco de actuación organizacional, nuestra gestión anual en el período de reporte se concentró en el establecimiento de los planes de acción para alcanzar la reducción de emisiones y ejecutar los planes de ecoeficiencia. Mediante estos últimos pretendemos fortalecer el uso racional de los recursos naturales teniendo como principales focos la eficiencia energética junto con la construcción y remodelación de nuestras instalaciones para generar espacios más sostenibles.

Asimismo, participamos en el Programa Nacional de Carbono Neutralidad que hace parte de la Estrategia Colombia Carbono Neutral (ECCN) liderado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la cual tiene como objetivo promover el empoderamiento climático e involucramiento de diversos actores para la consecución de las metas de reducción nacional de las emisiones de gases de efecto invernadero y la carbono neutralidad en el país al 2050⁵⁶.

Registramos también la puesta en marcha de las siguientes iniciativas encaminadas a aumentar la conciencia ambiental de nuestros colaboradores:

- Sensibilizaciones sobre el adecuado uso del agua y la energía.
- Formaciones sobre separación adecuada de los residuos.
- Divulgación de nuestra Política Ambiental y Cambio climático.

⁵⁶ <https://carbononeutral.minambiente.gov.co/>

Con respecto al compromiso empresarial de expandir la conciencia ambiental en la sociedad, en 2022 firmamos un convenio de cooperación para financiar durante tres años parte de las investigaciones realizadas por el Centro de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes, el cual tiene como objetivo i) desarrollar investigación académica y aplicada; ii) la formación y articulación de actores con las organizaciones del sector privado y academia en torno a la temática de las finanzas sostenibles y, iii) la administración del riesgo por el cambio climático. Como resultado, el Centro de Finanzas Sostenibles bajo esta iniciativa alcanzó dos aspectos positivos como los que se registran enseguida:

- Culminación de dos investigaciones enfocadas en abordar el conocimiento, capacidad y preparación sobre los riesgos de transición climática en Colombia.
- Inicio de tres investigaciones orientadas al manejo de residuos y economía circular y a elementos que conforman las inversiones de impacto⁵⁷ en Colombia.

Los principales resultados de toda esta gestión se describen a lo largo del presente capítulo.

⁵⁷ El concepto de inversión de impacto se refiere a inversiones realizadas con la intención de generar valor social y medioambiental medible junto con el retorno financiero.

AGUA

GRI 303-1, 303-5, 2-4

Somos conscientes de la importancia del cuidado del recurso hídrico por su papel fundamental para la vida del planeta. Por ello, adicional a las iniciativas que desarrollamos para propagar la conciencia frente al cuidado de este recurso natural⁵⁸, procuramos usarlo de manera responsable.

Para el desarrollo de nuestras actividades no requerimos de grandes cantidades de agua, nuestro uso es de tipo doméstico, relacionado con actividades como servicios sanitarios, aseo y alimentación. El recurso hídrico es suministrado de manera directa por el servicio de acueducto a nuestras instalaciones, por lo cual no realizamos extracción.

Como indicamos arriba motivamos a nuestros colaboradores a realizar un uso responsable y consciente del recurso del agua. También monitoreamos el consumo respectivo en nuestras oficinas y sedes administrativas a partir de una plataforma especializada que nos permite identificar de forma temprana consumos excesivos y tomar las acciones de mejora correspondientes.

⁵⁸ Iniciativas como el Premio Planeta Azul fomentan el cuidado del agua. Para ver más detalles puede consultar el tema Relación positiva con el medio ambiente en este mismo capítulo

Durante 2022 obtuvimos una reducción del 3% en el consumo del agua como se aprecia a continuación:

CONSUMO DE AGUA (MILLONES DE M3)		
	2022	2021 ⁵⁹
Total consumo de agua	0,0267	0,0275

En cuanto a nuestros vertimientos estos se categorizan como aguas residuales domésticas y son tratados y dispuestos por los sistemas de alcantarillado de las diferentes ciudades cumpliendo con los requerimientos legales vigentes.

⁵⁹ Se modifica el valor del consumo del año 2021 con respecto a lo publicado en el Informe de Sostenibilidad de ese año, debido a que los datos se tomaron de una plataforma de gestión más especializada y se modificó la unidad de medida pasando de M3 a millones de m3.

CONSUMO DE PAPEL

La utilización de papel representa uno de nuestros impactos ambientales más significativos por las tasas de consumo necesarias para el desarrollo de los procesos administrativos y en los relacionados con el servicio al cliente.

Conscientes de lo anterior asumimos el compromiso de la reducción del consumo interno y a la reutilización de este recurso a partir de una serie de medidas que comprenden:

- La configuración de nuestros equipos de impresión con programación de impresiones en modo dúplex.
- Programación de claves personales en los equipos para imprimir las copias requeridas por los colaboradores.
- Seguimientos a los volúmenes de impresión y copiado en nuestras oficinas y sedes administrativas para identificar las desviaciones significativas a partir de los registros en nuestros equipos de impresión.
- Cuando se cumple con el tiempo definido por ley para la conservación de la información contenida en archivos físicos, los remitimos a nuestro gestor ambiental para que realice procesos de limpieza, depuración, destinado, refinación de fibras recicladas y secado, con el fin de que se pueda utilizar como materia prima en la elaboración de nuevos productos de algunas empresas aliadas.

Por tanto, logramos una reducción del 57% en nuestro consumo de papel, tal como se puede apreciar enseguida:

INDICADOR – CONSUMO DE PAPEL		
	2022	2021
Consumo de papel (t)	55,80	87,63
DISTRIBUCIÓN		
Papel ecológico carta	62%	97%
Papel ecológico oficio	10%	2%
Papel blanco personalizado	28%	1%

Fuente: Banco de Occidente

De la misma manera se presentó una reducción en el papel entregado para reciclaje, es proporcional a la disminución en el consumo de papel frente al año 2021:

PAPEL ENTREGADO PARA RECICLAR		
	2022 (T)	2021 (T)
Papel entregado para reciclaje	80,41	124,70

Fuente: Banco de Occidente

Con respecto a la utilización de papel relacionada con la prestación de nuestros servicios y como parte de nuestra transformación digital, avanzamos en trabajar en la eliminación total de requerimientos de documentación física para adquirir nuestros productos digitales como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, tarjetas de crédito de libre inversión y la línea de crédito Occiauto.

De igual manera, desde el año 2016, iniciamos el proyecto de migración a extractos bancarios digitales asegurando la entrega oportuna de estos documentos a nuestros clientes, mientras redujimos la utilización del papel y la emisión de GEI relacionadas con su envío físico. Durante el año 2022 se continuó con la debida gestión para lograr esta meta con acciones como las siguientes:

- Marcamos a nuestros clientes nuevos con recepción de extracto digital.
- Implementamos los debidos controles de seguridad de la información para realizar el envío de extractos mediante mensajes de texto cortos SMS (por sus siglas en inglés).

Para el cierre del año, el 84% de los estratos generados eran digitales, así:



INDICADOR – EXTRACTOS DIGITALES VS. FÍSICOS (T)

	2022	2021 ⁶⁰
Extractos físicos	2.239.184	2.418.416
Extractos digitales	12.151.009	11.611.621
Total extractos	14.390.193	14.030.037

RESIDUOS

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

Mediante la gestión integral de residuos procuramos reducir los impactos asociados a la generación de desechos y de esta manera minimizar los potenciales daños al medio ambiente. Así también, nos aseguramos de llevar el control de la cantidad de residuos que generamos en nuestras operaciones.

La adecuada disposición o aprovechamiento de los residuos se efectúa a través de gestores especialistas, a quienes contratamos para garantizar un aprovechamiento o disposición responsable que incluye un estricto cumplimiento de la normatividad aplicable. Por la naturaleza de las actividades que desarrollamos, el 82% del total de los residuos que generamos no son de carácter peligroso.



Estamos comprometidos con implementar en nuestra gestión los fundamentos de la economía circular en búsqueda de la reutilización y/o el reciclaje como primera opción. Por esta razón hemos realizado capacitaciones a los colaboradores en nuestras oficinas sobre la separación adecuada de residuos y las jornadas de recolección de residuos aprovechables. Por esto durante el año 2022 logramos el aprovechamiento del 98% del total de nuestros residuos:

TIPO DE RESIDUOS	DESTINO	2022 (T)	2021 (T) ⁶¹
Residuos peligrosos	Eliminación	4,74	2,50
	No eliminación	49,92	35,70
Residuos no peligrosos	Eliminación	1,36	0,75
	No eliminación	242,52	188,40
Total residuos		298,55	227,35

60 Como resultado de una revisión detallada se hace un ajuste a las cifras del 2021, estas cambian con respecto a las expuestas en nuestro informe anterior.

61 Se realiza actualización en los resultados del 2021 con respecto a los resultados en el informe de sostenibilidad anterior debido a revisiones internas de la información entregada por el gestor ambiental

RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN 2022

Tipo de residuos	Categoría	Método de aprovechamiento	Peso (t)	Porcentaje
Residuos peligrosos	Residuos de lámparas	Reciclaje	0,23	0,45%
	Residuos de baterías	Reciclaje	0,25	0,50%
	RAEES ⁶²	Reciclaje	49,45	99,05%
Residuos no peligrosos ⁶³	Plástico, papel, cartón, vidrio, Tetra Pak, aluminio, chatarra, maderas y big bags.	Reciclaje	242,52	100%

RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN 2022

Tipo de residuos	Categoría	Método de eliminación/destino	Peso (t)	Porcentaje
Residuos peligrosos	Residuos de construcción y demolición (RCD)	Relleno sanitario	4,74	100%
Residuos no peligrosos	Madera, hierro, cartón, papel y vidrio	Relleno sanitario	1,36	100%

Como se aprecia en la tabla anterior para el año 2022 se presentó un mínimo porcentaje de residuos destinados a eliminación. Con respecto a los residuos de construcción y demolición (RCD) estuvieron constituidos mayormente por mármol, el cual, por normatividad ambiental, debe tener una disposición final en el relleno sanitario luego de ser triturado.

⁶² Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluyeron monitores, equipos electrónicos y aparatos de informática, entre otros.

⁶³ 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

EMISIONES

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

En concordancia con nuestros compromisos ambientales durante 2022 revisamos la metodología de Science Based Targets initiative (SBTi) para determinar la trayectoria de nuestras emisiones (alcance 1 y 2) y su alineación con el escenario 1.5°C⁶⁴. Con esta base definimos nuestro año objetivo, por lo cual enfocaremos nuestros esfuerzos en lograr la reducción lineal de nuestras emisiones alcance 1 y 2 para el año 2030.

En paralelo establecimos las líneas de acción y procedimientos necesarios para la gestión y compensación de nuestras emisiones de GEI. Estos se encuentran contenidos dentro de nuestra Política Ambiental y Cambio Climático⁶⁵, serán el marco fundamental para el establecimiento de las iniciativas organizacionales y metas intermedias que fijaremos en el siguiente periodo.

⁶⁴ La iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi), define y promueve las mejores prácticas para el establecimiento de objetivos adoptados por las empresas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) basados en ciencia. Se consideran objetivos “basados en ciencia” si se alinean, al menos, con lo que la ciencia climática más reciente considera necesario para cumplir con la meta del Acuerdo de París: limitar el calentamiento global a una temperatura muy por debajo de los 2 °C, por encima de los niveles preindustriales, y continuar con los esfuerzos para limitar el calentamiento global a 1.5 °C. Puede obtener más información en el siguiente link: <https://sciencebasedtargets.org/>

⁶⁵ Puede consultar este documento en el siguiente link: <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>

Como parte del ejercicio de la medición de nuestras emisiones de GEI, establecimos las distintas fuentes de emisión, identificando como las principales la fuga de gases refrigerantes en aires acondicionados y el consumo de energía eléctrica:

ALCANCE 1

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

Consumo de energía eléctrica en nuestras oficinas y sedes administrativas.

ALCANCE 3

Emisiones 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.

A partir de las fuentes de emisión expuestas con anterioridad identificamos los gases que emitimos CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, HCFs y HCFCs. Por su parte, la cantidad de emisiones generadas y su intensidad con respecto a nuestros colaboradores fue:

EMISIONES GENERADAS

TIPO DE EMISIONES	2022 GEI (Ton CO ₂ e)	2021 GEI (Ton CO ₂ e)
Alcance 1	1.275,93	2.010,22
Alcance 2	1.396,26	1.694,59
Alcance 3	8.939,58	14.003,62

Fuente: Banco de Occidente



INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI

	2022	2021
Emisiones alcance 1 (A1) (TonCO ₂ e)	1.275,93	2.010,22
Colaboradores	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 1	0,18	0,28
Emisiones alcance 2 (A2) (TonCO ₂ e)	1.396,26	1.694,59
Colaboradores	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 2	0,20	0,24
Emisiones alcance 3 (A3) (TonCO ₂ e)	8.939,58	14.003,62
Colaboradores	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 3	1,26	1,96
Emisiones totales A1+A2+A3 (TonCO ₂ e)	11.611,77	17.708,43
Colaboradores	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Total	1,63	2,48

Las reducciones de emisiones que se observan representan los siguientes porcentajes:

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI

	2022 (Porcentaje de reducción con respecto al año anterior)
Reducción emisiones GEI alcance 1	36,53%
Reducción emisiones GEI alcance 2	17,60%
Reducción total de emisiones GEI alcance 1 + alcance 2	27,87%
Total de reducción emisiones GEI: alcance 1 + alcance 2 + alcance 3	34,43%

Obtuvimos una reducción significativa en nuestras emisiones de alcance 1. Este logro se debe a una combinación de factores, entre ellos, la disminución del consumo de combustibles en nuestras plantas eléctricas y la efectiva resolución de algunas fugas de gases refrigerantes en los sistemas de aire acondicionado.

Por su parte, la reducción en las emisiones de alcance 2 relacionadas con el consumo energético son producto de las iniciativas de eficiencia energética implementadas⁶⁶. Adicional al consumo de energía, estas reducciones están determinadas por el factor de emisión entregado por la Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME) y XM para el Sistema Interconectado Nacional⁶⁷

A nivel general nuestras emisiones totales representan una reducción total del 34.43%. Esto también se debe a la disminución en las emisiones de alcance 3 generado principalmente por el consumo de combustible asociado a las actividades de mensajería, logística y transporte de valores tercerizado.

ENERGÍA

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 2-4

El adecuado desarrollo de nuestras actividades depende en gran medida de la utilización de energía. Del total de nuestro consumo el 98% responde a energía eléctrica por la utilización de nuestras oficinas y sedes administrativas.

Para minimizar los impactos ambientales relacionados con este consumo y como parte del compromiso que asumimos por reducir nuestra huella de carbono, continuamos con el desarrollo de nuestro programa de eficiencia energética con el que buscamos fomentar una mayor responsabilidad ambiental en nuestros colaboradores por el impulso del uso racional de la energía y adoptar tecnologías respetuosas con el medio ambiente para hacer nuestras oficinas y sedes más sostenibles.

Si bien nuestro consumo de combustibles de fuentes no renovables es mínimo, obtuvimos una reducción del 19% en este, como consecuencia de cambios en el esquema de operación de algunos de los vehículos que dejaron de ser propiedad del Banco. Se indica así.

Logramos una reducción en nuestro consumo total de energía del 10,07%.

⁶⁶ Ver apartado de Energía en este mismo capítulo donde se desarrolla el detalle de estas iniciativas

⁶⁷ Este factor de emisión sirve para cuantificar las reducciones de GEI asociadas a proyectos que entreguen o reduzcan energía al Sistema Interconectado Nacional (SIN). Este factor es el resultado de un promedio combinado de emisiones, al cual se le conoce como margen combinado (MC).

CONSUMO ENERGÉTICO DE FUENTES NO RENOVABLES (MWH)

TIPO DE COMBUSTIBLE	2022	2021
Gasolina	88,60	141,75
Diesel	93,16	81,54
TOTAL CONSUMO FUENTES NO RENOVABLES	181,76	223,29

Con respecto al consumo de energía eléctrica también obtuvimos una reducción del 10,3%.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (MWH)

CONCEPTO	2022	2021
Energía eléctrica	12.424,64	13.859,64

Esta reducción se debe principalmente a estas dos grandes iniciativas:

- Plataforma con la cual podemos identificar de manera mensual aquellas oficinas o sedes cuyo consumo energético está por encima del promedio aceptable mensual. Una vez identificados tales espacios, desarrollamos campañas de sensibilización con nuestros colaboradores con énfasis en el buen uso de elementos como aire acondicionado, luces, equipos y pantallas. Asimismo, distinguimos las oficinas que están presentando energía capacitiva e inductiva, lo que nos sirve como alerta para proseguir a la revisión de equipos como las UPS y de aire acondicionado que requieren algún tipo de mantenimiento o calibraciones de cargas para evitar el consumo energético alto derivado de estas situaciones.
- Proyecto de eficiencia energética:
 - Continuamos con la instalación de equipos de aire acondicionado VRV, iluminación LED y películas de control solar en cuatro oficinas en el país, lo que nos permitió



cerrar el año 2022 con 43 oficinas más eficientes. Dentro de estas oficinas, se encuentra las 6 oficinas que cuentan con sistemas de energía solar.

- Remodelamos nuestra oficina principal de Cartagena con el uso de materiales sostenibles y la instalación de equipos de última tecnología que garantizan una mayor eficiencia energética. En consecuencia, recibimos la certificación EDGE Advanced, a partir de la cual se da reconocimiento a los espacios altamente sostenibles que pueden generar ahorro en agua y en energía por encima del 40%.

Acotamos también el logro obtenido en el periodo del presente informe en cuanto a la reducción del 32% en el consumo de energía eléctrica en las oficinas en las que hemos implementado nuestro programa de eficiencia energética. De manera paralela a esta disminución, aumentamos el uso de energía de fuentes renovables en un 94%.

CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE (MWH)

CONCEPTO	2022	2021 ⁶⁸
Fuentes Renovables	109,18	56,34
Total FR	109,18	56,34

Fuente: Banco de Occidente

⁶⁸ Se realiza actualización de las cifras de consumo del 2021 con respecto a lo expuesto en nuestro informe anterior teniendo en cuenta que estamos presentando la información en MWH a diferencia del 2021 que se hizo en GJ dado que este es requerido para Dow Jones.

Este aumento se dio como resultado de la instalación de sistemas de energía solar en nuestras oficinas de Alameda-Cali, Vivero y la oficina Calle 76 en el Distrito de Barranquilla. Con estas implementaciones aumentamos a 6 el total de oficinas que funcionan con energía solar para evitar así la emisión de 12,27 TCO2e.

Teniendo en cuenta la información presentada con anterioridad, nuestro consumo energético total fue según se indica:

	2022	2021 ⁶⁶
TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA (MWH)		
Total consumo de energía organizacional	12.715,58	14.139,27

Fuente: Banco de Occidente

Lo anterior representa una reducción en nuestra intensidad energética con respecto al número de nuestros colaboradores como se presenta a continuación:

CONCEPTO	2022	2021
Consumo energético Mwh	12.715,58	14.139,27
Colaboradores	12.715,58	14.139,27
TOTAL	1,79	1,98

Fuente: Banco de Occidente



RETOS 2023

- Aumentar el porcentaje de extractos digitales hasta alcanzar el 90% de nuestros extractos.
- Continuar con la revisión del proceso para la presentación y validación del objetivo ante la iniciativa SBTi en el mediano plazo (año 2024).
- Calcular emisiones asociadas a nuestro portafolio de inversión y financiación para iniciar un plan de acción de descarbonización de la cartera.
- Ejecutar plan de acción de ecoeficiencia.
- Alcanzar la eficiencia energética en 50 de nuestras oficinas en el país

RELACIÓN POSITIVA CON EL MEDIO AMBIENTE

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

- Generamos un acuerdo de colaboración por tres años con el Fondo Nacional para la Naturaleza WWF Colombia, para trabajar por la restauración de los ecosistemas colombianos.
- Contribuimos en la restauración de diez hectáreas de bosques de los ecosistemas andinos, altoandinos y de manglar en los parques nacionales naturales de Chingaza, Farallones de Cali y Vía Parque Isla de Salamanca.
- En alianza con Saving The Amazon sembramos 500 árboles en un bosque empresarial con la vinculación de 12.635 clientes a esta iniciativa.
- Lanzamos nuestra edición del ecolibro Colombia reino de las aves, del cual imprimimos 22.500 ejemplares y fue compartido con distintos grupos de interés.
- Celebramos la XV premiación de Planeta Azul en la ciudad de Barranquilla en el mes de abril con un incremento del 157.8% en la participación de proyectos y una convocatoria exitosa de 905 participantes.
- Iniciamos nuestro programa de movilidad sostenible lo que evitó la generación de emisiones por 7,87 (TCO2).

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

Como parte de nuestra contribución a la conservación y recuperación de los ecosistemas colombianos y al rol que asumimos como promotores de la conciencia ambiental en la sociedad, hemos desarrollado diversas iniciativas que nos permiten señalar los impactos positivos para generar valor ambiental, tales como los siguientes:

- Impulsamos y exaltamos las acciones educativas y productivas encaminadas a la conservación y recuperación de recursos naturales del país.
- Aportamos a la conciencia ambiental de nuestros grupos de interés a partir de la exaltación de los importantes ecosistemas que conforman a Colombia, mediante estrategia comunicativa con medios impresos y digitales.
- Generamos alianzas que les permiten a nuestros clientes contribuir de manera directa con el cuidado y conservación del medio ambiente.
- Desarrollamos productos y servicios que promueven un estilo de vida sostenible para nuestros colaboradores y clientes.

A continuación, se describe el detalle de cada una de estas iniciativas y sus impactos.

RESTAURACIÓN Y CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS

El acuerdo de colaboración nos permitirá realizar la siembra de 30 mil árboles en 4 parques naturales nacionales.

En la actualidad nos enfrentamos a dos emergencias interrelacionadas y provocadas por el ser humano: el cambio climático y la pérdida de biodiversidad⁶⁹. Como respuesta a esta realidad generamos un acuerdo de colaboración con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF Colombia) para generar acciones encaminadas a la restauración de los ecosistemas estratégicos que se sitúan dentro del Sistema Nacional de áreas protegidas de Colombia (SINAP).

Como resultado de esta iniciativa logramos aportar a la restauración de diez hectáreas en tres parques⁷⁰ naturales nacionales con los siguientes impactos:

⁶⁹ Informe Planeta Vivo 2022

⁷⁰ Si bien la meta de esta alianza era la siembra de diez mil árboles en cuatro parques nacionales naturales, por temas climáticos y de accesibilidad a la zona no fue posible realizar la siembra de 2500 árboles en el Distrito Regional de Manejo Integrado La Playona—Loma La Caleta (Chocó). Esta siembra se realizará en el año 2023 para así dar cumplimiento con nuestro objetivo anual.

ECOSISTEMA RESTAURADO	DESCRIPCIÓN	IMPACTOS
Parque nacional natural Chingaza: bosque alto andino, subpáramo y páramo.	Son 76.600 hectáreas de páramo y bosque alto andino donde nacen cientos de vertientes de agua dulce.	<ul style="list-style-type: none"> • Son cuatro hectáreas restauradas. • Son 2.500 árboles sembrados. • Son 250 árboles resembrados. • Generación de ingresos para familias campesinas de la vereda Mundo Nuevo interesadas en la conservación del medio ambiente. • Seguimiento y mantenimiento al material vegetal plantado durante dos años.
	Sus alturas oscilan entre los 2.800 y 4.000 m.s.n.m. lo que permite que contenga variedad de ecosistemas y climas.	
	Algunas especies encontradas allí son: oso de anteojos, puma, tigrillo, leopardo y la danta de páramo, entre otros.	
Parque nacional natural Farallones de Cali: selva húmeda tropical; bosque subandino y alto andino y páramo.	Área protegida emblemática del departamento del Valle del Cauca como la zona protegida continental más extensa del Sistema Regional de Áreas Protegidas (SIRAP).	<ul style="list-style-type: none"> • Cuatro hectáreas restauradas. • Son 2.500 árboles sembrados. • Son 250 árboles resembrados. • Generación de ingresos para cinco familias campesinas del corregimiento de Pichindé al occidente de la ciudad de Cali, en reconversión de actividades productivas sostenibles. • Seguimiento y mantenimiento al material vegetal plantado durante dos años.
	Presenta diversidad de climas y ecosistemas.	
	Cuenta con zonas de bosques secundarios y en algunos territorios con bosques primarios representando un importante reservorio de carbono.	
Vía parque isla de Salamanca: bosques de manglar, semisecos tropicales, mixtos y monte espinoso.	Recibió la denominación vía parque porque permite contemplar bosques de manglar, ciénagas y playas excepcionales desde la vía que comunica al Distrito de Barranquilla con la ciudad de Santa Marta.	<ul style="list-style-type: none"> • Dos hectáreas restauradas. • Son 2.500 mangles sembrados. • Generación de ingresos para dos organizaciones de pescadores en el municipio de Sitionuevo del Departamento del Magdalena. • Seguimiento y mantenimiento al material vegetal plantado durante dos años
	Es un agregado de pequeñas islas formadas por acumulación de sedimentos del delta del río Magdalena; sobre el fondo de una antigua bahía, estas se comunican mediante pequeños canales que integran una barrera que separa la Ciénaga Grande de Santa Marta del mar Caribe.	
	Fue declarada área de importancia para la conservación de las aves (AICA). En el año de 1998 fue declarada sitio Ramsar (de importancia mundial) y en noviembre de 2000, como reserva de la biosfera por la UNESCO.	





CONSERVACIÓN DE LA AMAZONÍA

En respuesta a la crisis climática actual y en alianza con la ONG Saving the Amazon aportamos a la conservación de la Amazonía y generamos valor social para la comunidad indígena local Tayazú de la etnia wanano, por la siembra de nuestro bosque empresarial en esta región.

Para el desarrollo de esta iniciativa vinculamos a nuestros clientes a la campaña a fin de lograr su sensibilización y compromiso con la conservación de la identidad indígena, la conservación de los bosques y el cuidado del agua. La campaña se llevó a cabo durante los meses de octubre y noviembre de 2022 con la invitación de los clientes activos a registrarse en los canales digitales del Banco, y a sumarse a la adopción de un árbol en beneficio de la comunidad Tayazú. Los principales impactos generados fueron los siguientes:

- Sembramos un bosque empresarial de 500 árboles que fueron asignados a los 12.635 clientes que se registraron durante los dos meses indicados para ello.
- Apoyamos a la comunidad indígena Tayazú, como el colectivo encargado de la siembra de los árboles y del mantenimiento y cosecha del bosque para así aprovechar los beneficios que este les pueda brindar.
- Protegemos la biodiversidad, la siembra brinda hogar, refugio y alimento a la flora y fauna que hace parte de la selva.
- Cuidamos el agua. Los bosques del Amazonas regulan las lluvias del continente y sus ríos equivalen a un 20% del agua dulce del mundo.
- El bosque alberga algunas de las poblaciones más pobres del mundo. Al crear proyectos de desarrollo sostenible y alternativas de trabajo,

apoyamos las economías locales de estas poblaciones para aportar a la reducción de las condiciones de pobreza.

- Impactamos de manera positiva el sector financiero por la motivación que generamos para que más organizaciones se sumen a crear y desarrollar iniciativas verdes que ayuden a nuestro planeta.

PREMIO PLANETA AZUL

Este premio es un justo homenaje a todos aquellos que, defendiendo y protegiendo el Medio Ambiente, luchan por un futuro mejor para nuestra Nación.

Conscientes de la necesidad de proteger el medio ambiente y de nuestra capacidad de expandir la conciencia ambiental a diversas esferas de la sociedad, hace 29 años creamos el Premio Nacional de Ecología Planeta Azul a través del cual buscamos estimular a las empresas y personas naturales a trabajar por el cuidado y protección del agua como fuente de vida.

En 2022 realizamos la edición número XV del Premio en la cual contamos con una participación de 905 asistentes y 308 proyectos ecológicos provenientes de toda Colombia (157,8% más que el año anterior). Fueron premiadas iniciativas en las siguientes seis categorías específicas:



CATEGORÍA GRANDES EMPRESAS

- Proyecto Protección de los ecosistemas hídricos en peligro y acceso al agua potable para la región andina de América del Sur
- Proyecto Huella Viva: Fortalecimiento del territorio frente al cambio climático a través del uso y manejo sostenible de los recursos naturales, buscando su conservación y el crecimiento socioeconómico de las comunidades que habitan en la región del Magdalena medio

CATEGORÍA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

- Proyecto Reserva Natural Paraíso Andino, apuesta de emprendimiento para contribuir a la conservación de la biodiversidad, la concienciación ambiental, la ordenación de microcuencas en el bosque subandino, que busca garantizar el acceso humano al agua frente al cambio climático
- Proyecto Los Residuos: La Divisa para lograr Seguridad Alimentaria y Educación Ambiental

Durante estos 29 años hemos entregado premios por encima de \$1.997 millones de pesos.

CATEGORÍA AGENERAL

- Proyecto Restaurando el paisaje y la cultura del río Magdalena
- Proyecto Defensa del Complejo Cenagoso de Cascaloa: Fuente de vida y alimento para 12 comunidades organizadas a su alrededor

CATEGORÍA PERSONA NATURAL

- Proyecto: Concurso ecológico para niños, niñas y adolescentes coloreando por Santuabán
- Proyecto Segundas oportunidades para los jóvenes y para el planeta: herramientas para que los jóvenes sean actores fundamentales en la mitigación del cambio climático transformando residuos que podrían ir a parar a los cuerpos de agua y convertirlos en muebles y objetos de decoración.
- Proyecto Anahum: Sistema combinado de aguas residuales.

CATEGORÍA PERIODISTAS

- Proyecto: Liderazgo e innovación en protección del agua, conservación de la biodiversidad, producción agroindustrial sostenible y capacidad para el desarrollo humano.
- Proyecto: Protección de las aguas: potables, subterráneas, superficiales, atmosféricas y de escorrentía

CATEGORÍA INTERNA

- Proyecto Energía solar para las comunidades indígenas Wayuu en la Guajira
- Proyecto Hogar Sostenible: siembra de árboles nativos

El aumento en la participación fue el resultado del desarrollo de nuestro plan de medios que incluyó publicaciones en distintos medios de comunicación y redes sociales logrando impactar a 8.363.263 personas.

LIBROS ECOLÓGICOS Y COMUNIDAD PLANETA AZUL

A través de la publicación anual de nuestro reconocido libro Ecología y recursos naturales aportamos al conocimiento y divulgación de las inmensas riquezas naturales de Colombia, con el propósito de contribuir de manera decidida al cuidado de nuestro patrimonio ecosistémico que es fundamental para la permanencia de la vida en el planeta tierra.

En esta ocasión logramos desarrollar nuestra trigésima novena edición del libro **Colombia Reino de las Aves**. Para su impresión utilizamos un papel procedente de bosques cultivados certificados bajo esquemas normativos de adecuada gestión ambiental⁷¹ y es 100% reciclable. Así también, fueron usadas tintas procedentes de China, las cuales son productos amigables con el medio ambiente.

Con los 22.500 ejemplares impresos en el año 2022 ya llevamos más de 854.600 ejemplares en total. De igual manera continuamos con el trabajo por la mejora de su versión digital a través de un diseño interactivo que facilita su lectura⁷² para que así muchas más personas puedan fascinarse con las maravillas naturales de nuestro territorio, como es la intención de nuestro Banco al emprender esta iniciativa que genera valor ambiental para Colombia y para la sociedad que la acoge.

Acompañando lo anterior, y en nuestro interés de compartir información y brindar conocimiento a nuestros grupos de interés, contamos con la

⁷¹ Certificación ISO 14001 y el Sistema EMAS (Eco - Management and Audit Scheme): herramienta desarrollada por la Unión Europea que reconoce los sistemas de Gestión Ambientales de las organizaciones

⁷² Esta versión se puede consultar en nuestra página Comunidad Planeta Azul <https://comunidadplanetaazul.com/>



Conoce nuestra Comunidad Planeta Azul



página web Comunidad Planeta Azul⁷³, que contribuye a la consciencia colectiva con la publicación de contenidos ambientales. En nuestra página web se han creado diversas secciones que incluyen: tips y recomendaciones de buenas prácticas ambientales, un apartado dedicado exclusivamente a cifras relevantes relacionadas con el agua y un blog con noticias y datos de interés para sensibilizar a los colombianos sobre la importancia de preservar nuestros recursos naturales. Precisamente, para tener más alcance, hemos organizado nuestro contenido para vincularlo y divulgarlo por nuestras redes sociales⁷⁴ enfocadas en Comunidad Planeta Azul.

⁷³ <https://comunidadplanetaazul.com/>

⁷⁴ <https://twitter.com/complanetaazul>; <https://www.instagram.com/comunidadplanetaazul/>; <https://www.youtube.com/user/ComunidadPlanetaAzul>

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Como parte de las medidas que promueven un estilo de vida sostenible y al mismo tiempo reducen los índices de contaminación, en septiembre de 2022 iniciamos nuestro programa de movilidad sostenible junto con la empresa Try my Ride, inicialmente dirigido a los colaboradores de las sedes administrativas de Cali y Bogotá.

Mediante esta iniciativa promovemos a que nuestros colaboradores usen medios de transporte más eficientes que aporten también a la descongestión de las ciudades. Gestión que realizamos a partir de una aplicación que facilita la interacción entre ellos para coordinar los medios de transporte a usar y poder desplazarse a nuestras oficinas, lo que incluye carro compartido y/o bicicleta, entre otros medios de movilidad. Con tan solo cuatro meses de operación logramos los siguientes impactos:



INDICADORES MOVILIDAD SOSTENIBLE

	2022
Horas ahorradas (#)	535,76
Emisiones evitadas (TCO2e)	7,87
Rutas publicadas (#)	11.473 ⁷⁵

Fuente: Banco de Occidente

Con tan solo cuatro meses de operación contamos con más de 1.200 colaboradores registrados y más de 550 usuarios que han optado por medios de transporte más sostenible.

⁷⁵ Del total de rutas publicadas, el 32% correspondió a rutas realizadas en bicicleta o caminando.

PRODUCTOS VERDES

Como parte del cambio que requiere el planeta y al que queremos aportar desde nuestro negocio, hemos desarrollado dos iniciativas que contribuyen a la reducción del impacto ambiental mediante la utilización de nuestros productos:

- **Occiauto Planeta Azul:** Es una línea de crédito que otorgamos a aquellos clientes que buscan adquirir automóviles híbridos o 100% eléctricos. Para motivar la compra de este tipo de autos proporcionamos:



Tasas preferenciales



Financiamos hasta el 100% de tu vehículo



Hasta 84 meses de financiación

Durante el 2022 focalizamos nuestros esfuerzos empresariales en llegar a más personas, de tal manera que se logró un incremento del 114% en los vehículos financiados con respecto al año anterior como se aprecia a continuación:

FINANCIACIÓN DE VEHÍCULOS HÍBRIDOS/ ELÉCTRICOS

	2022	2021
Total vehículos financiados	1.065	497
Total financiamiento	\$99.863.919.239,75	\$39.639.349.556,56





TARJETAS DE CRÉDITO CON PVC RECICLADO

Una de las grandes afectaciones ambientales es causada por el continuo uso del plástico a lo largo del planeta debido a que:

- El PVC es muy resistente a la biodegradación, su descomposición puede tardar más de 1.000 años.
- Ocho millones de toneladas de contaminación plástica terminan en el mar cada año.
- En promedio una persona podría ingerir cinco gramos de plástico cada semana, el equivalente al peso de una tarjeta de crédito.

En respuesta a esta problemática ambiental iniciamos el proceso de la **renovación del material de todas nuestras tarjetas débito y crédito utilizando PVC reciclado al 85,5%.**



En el año 2022 logramos la renovación de las tarjetas débito; de la tarjeta crédito Unicef; tarjeta crédito Mastercard Gold; tarjeta crédito Mastercard Clásica; tarjeta crédito Black; tarjeta crédito Free y tarjeta crédito Santafé.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 3-3

La evaluación y seguimiento de las iniciativas aquí expuestas se realiza así:

- Solicitamos informes periódicos a las organizaciones ambientalistas con las que tenemos alianzas, en las que describen al detalle las actividades llevadas a cabo en el período establecido, como también, la descripción de los impactos ambientales positivos generados a partir de nuestra aportación.
- Desde la Dirección de Sostenibilidad se adelanta el control y seguimiento a las iniciativas relacionadas con la recuperación de ecosistemas y movilidad sostenible.
- Tanto los detalles relacionados con el Premio Planeta Azul como la impresión y distribución de los libros ecológicos son acciones que se desarrollan y monitorean desde el área de Marca y Comunicaciones Estratégicas, con el apoyo del área de Sostenibilidad.
- En el segundo semestre 2022 establecimos un acuerdo de colaboración con el Fondo Mundial para la Naturaleza Colombia (WWF Colombia) que incluye el asesoramiento necesario para fortalecer nuestro premio Planeta Azul y establecer la metodología correcta para realizar el seguimiento a las iniciativas reconocidas por el premio enfocados en indicadores de impacto.
- Desde la Dirección de Mercadeo y Vinculación se lleva a cabo el seguimiento a lo relacionado con Occiauto Planeta azul y desde la Dirección de Medios de Pago a la inclusión del PVC reciclado a todas nuestras tarjetas.





RETOS 2023

- Migrar el 100% del portafolio a PVC reciclado de acuerdo con agotamiento de inventario vigente.
- Restauración ecológica: Sembrar 2500 árboles en el Chocó para completar nuestra meta de 10 mil árboles del primer año y realizar el proceso de restauración ecológica en cuatro áreas protegidas del país mediante la siembra de 10 mil árboles correspondientes al segundo año.
- Acompañar las tarjetas realizadas con PVC reciclado con unos welcome kits en materiales amigables con el medio ambiente.
- Colocar en el mercado 25.000 Tarjetas de Crédito Unicef adicionales a las 26.093 existentes.
- Premio Planeta Azul: Continuar con el establecimiento del mecanismo de seguimiento que permita identificar los impactos de las iniciativas y proyectos reconocidos en el Premio Planeta Azul.
- Continuar promoviendo iniciativas de voluntariado corporativo que involucren a la comunidad del banco y sus familias.
- Movilidad Sostenible: lograr 1400 usuarios registrados en la aplicación de Try my Ride y realizar el lanzamiento del programa en las ciudades de Medellín y Barranquilla para nuestros colaboradores de las sedes administrativas.

CRECIMIENTO DE LOS NEGOCIOS

CONTENIDO

NEGOCIOS PARA EL DESARROLLO

NEGOCIOS SOSTENIBLES

TINVERSIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN

Grupos de Interés relacionados:



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE RELACIONADOS



NEGOCIOS PARA EL DESARROLLO

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

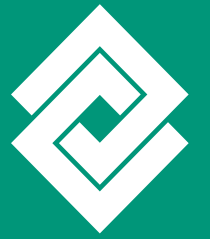
Con base en nuestro direccionamiento estratégico y los lineamientos de los órganos de gobierno, tomamos decisiones que fortalezcan los negocios, con una cadena de valor sustentable que se traduce en productos cercanos a nuestros clientes y que aporten al desarrollo sostenible del país.

En esta línea, y como parte fundamental de la política de sostenibilidad, desde nuestro Banco contribuimos al desarrollo de la imagen de la banca sostenible en Colombia por medio de

la implementación de iniciativas innovadoras de impacto social, ambiental y económico en nuestro entorno.

Para tal efecto, y en concordancia con las tendencias mundiales de promover proyectos amigables con el medio ambiente, en el 2022 lanzamos nuestra **Línea Constructor Verde** que otorga beneficios a proyectos de construcción certificados en algún sello de construcción sostenible, tales como:

				
<p>Excellence in Design for Greater Ecieneces: Una plataforma de uso libre a través de la cual se puede visualizar cómo algunas medidas prácticas de ahorro de energía, agua y selección de materiales pueden mejorar el rendimiento del edificio.</p>	<p>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.</p>	<p>Se trata de un método internacional desarrollado por la organización BRE Global de Reino Unido que nos permite medir el grado de sostenibilidad ambiental de edificios. En la actualidad existen distintas maneras para determinar cuál es el nivel de sostenibilidad de un edificio.</p>	<p>Es un sistema de certificación en construcción sostenible para vivienda, con aplicación al segmento de vivienda de interés social, adaptado al contexto colombiano.</p>	<p>Abarca todo el ciclo de vida de un edificio (construcción, renovación y operación): edificios no residenciales (logística, puntos de venta, hoteles, etc.), edificios residenciales y viviendas unifamiliares, así como planificación y desarrollo urbano.</p>



El Banco de Occidente integra la sostenibilidad a su estrategia, a sus decisiones relevantes y a su modelo de negocio con el objetivo de impactar positivamente su entorno y sus grupos de interés, y generar constantemente un valor que se mantenga a largo plazo mediante una innovación sistemática en políticas, procesos y productos.

Este es un proyecto que inició a finales del 2022 para incentivar a nuestros clientes constructores a promover el uso de recursos naturales renovables, la protección del medio ambiente y contribuir al mejoramiento de la

calidad de vida de las personas, al otorgar beneficios a los proyectos certificados en los sellos mencionados, tanto en el crédito mismo, como en las tasas para los compradores.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

GRI 201-1

Nuestros negocios parten de la relevancia que tienen en nuestros grupos de interés sus necesidades, sus expectativas y cómo mejoramos su calidad de vida a partir de nuestro actuar responsable con las personas y el medio ambiente.

Con esta perspectiva, logramos un buen desempeño económico de nuestras operaciones en el 2022, lo cual permitió generar valor directo a los grupos de interés el cual fue distribuido así:

Concepto	2022 Cifras en Miles de Millones (MMM)	2021 Cifras en Miles de Millones (MMM)
Valor económico directo generado: ingresos	\$ 2.703	\$ 2.698
Margen neto de intereses	\$ 2.019	\$ 1.892
Otros ingresos ordinarios	\$ 494	\$ 616
Comisiones netas	\$ 189	\$ 190
Liberación utilidades retenidas	\$ 1	
Valor económico directo distribuido⁷⁶	\$ 1.717*	\$ 1.311
Proveedores	\$ 543	\$ 483
Accionistas	\$ 251	\$ 150
Colaboradores directos	\$ 435	\$ 461
Impuestos y contribuciones	\$ 488	\$ 216
Donaciones	\$ 26	\$ 1
Valor económico retenido	\$ 986	\$ 1.386
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	\$ 733	\$ 1.044
Reservas	\$ 253	\$ 342

*No incluye anticipo de donación

Fuente: Banco de Occidente

⁷⁶ Las cifras de 2021 presentaron reexpresión en el valor económico distribuido, en accionistas puntualmente debido a que la cifra inicialmente reportada contemplaba un proyecto de distribución de utilidades que no era el aprobado por accionistas, por esto cambia también el Valor Económico Retenido.



IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS E INDIRECTOS

GRI 203-1

De otra parte, nuestro Banco contribuye al crecimiento económico del país al financiar proyectos de infraestructura vial, de salud y agroindustriales que aportan al desarrollo sostenible por sus prácticas ambientales y sociales responsables.



En materia de salud, se encuentran los siguientes proyectos:



NUEVO HOSPITAL DE USME

el proyecto consiste en el diseño, construcción, dotación y alistamiento del Hospital de Usme en Bogotá. El proyecto consta de la construcción de un hospital con un área construida proyectada de 29.965,46 mt² y obras exteriores de 2.185,6 mt². El Hospital prestará servicios de mediana y alta complejidad, es decir es nivel 4, estará ubicado en la Subred Sur que comprende las localidades de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme, Sumapaz y zonas aledañas y se estima que beneficiará un total de 454.275 personas.



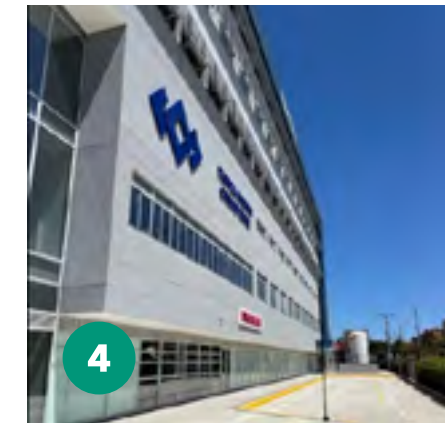
CLÍNICA LA SALLE CÚCUTA

proyecto de remodelación y modernización de la Clínica con el fin de ponerla de nuevo en operación bajo los estándares de infraestructura y tecnología requeridos para la atención de calidad a la población objetivo. La infraestructura consta de 4 pisos, con 5,430.01 mt² de área construida en los cuales se encuentran incluidos 1,267.75 mt² de sótanos. El hospital ha estado fuera de funcionamiento por más de 2 años. El objetivo es incrementar el índice de camas hospitalarias de la zona de influencia la cual en este momento se encuentra por debajo del promedio nacional. El objetivo es impactar una población cercana a los 777.106 habitantes.



CLÍNICA KERALTY IBAGUÉ

el proyecto consiste en la remodelación y puesta a punto de la edificación de usos médicos – hospitalarios de cinco pisos, ubicada en la urbanización Rincón de Piedra Pintada de Ibagué. La edificación estaba fuera de servicio, y el proyecto consiste en su acondicionamiento para la prestación de servicios complejidad IV y con áreas específicamente destinadas a urgencias, imágenes diagnosticas, cirugía, UCIS, hospitalización, laboratorio y áreas administrativas y técnicas.



CLÍNICA AVIDANTI CIUDAD VERDE, SOACHA

El proyecto consiste en la construcción de un Hospital de 21.125,6 mt² distribuidos en seis pisos, un sótano y cubierta. La capacidad proyectada es de 218 camas, dentro de las cuales hay 74 para UCI y 144 para hospitalización; 6 quirófanos, 1 sala de hemodinamia y 2 salas de parto. Se diseñó con el fin de prestar servicios de urgencias, imágenes diagnosticas, laboratorio clínico, consulta externa, cardiología, gastroenterología, oncología, ginecoobstetricia, hemodinamia, cirugía, hospitalización, cuidados intermedios, UCI neonatal, UCI pediátrico y UCI adultos. La población objetivo son los habitantes de Soacha y la periferia, aproximadamente unos 850.886 habitantes con una cobertura en salud de 73.9%.

Para el sector de la agroindustria, destacamos el financiamiento de una nueva granja para la empresa Kriamos en el departamento de Bolívar, dedicada a la cría de aves de corral, lo cual se logró por la operación Finagro⁷⁷ (que otorga incentivos a los créditos agropecuarios y rurales), por \$15.000 millones de pesos.

Esta empresa ha incorporado prácticas sostenibles de eficiencia energética a través de un proyecto solar fotovoltaico con el cual cubrirá el 35% del total de la demanda energía de la granja y generará un ahorro de más de \$600 millones durante los primeros 10 años, esto a su vez representará una reducción anual de su huella de carbono de 918 ton de CO2.

En el año 2022 financiamos más de \$120.000 Millones en proyectos de transición energética.

En materia de infraestructura vial destacamos la financiación desde Banca Gobierno, por un valor de \$45.365 millones de proyectos públicos que impactan el desarrollo de los territorios y mejoran la calidad de vida de los habitantes, estos son:

NOMBRE DE CLIENTE	DESTINO	Valor desembolsado (MM)
Departamento Caquetá	Mejoramiento y construcción de vías de los planes y programas del sector transporte	\$ 2.500
Municipio Guadalajara de Buga, Valle del Cauca	Rehabilitación malla vial urbana mediante sistema de Pavimento asfáltico	\$ 2.065
Municipio Santa Lucia, Atlántico	Mejoramiento de la vía terciaria canal Madre Boquita. Incluye construcción de canales para la evacuación de aguas lluvias.	\$ 800
Municipio de Aguachica, Cesar	Financiar la ampliación de redes de interconexión eléctrica para el sector rurales del Municipio de Aguachica Fase I, Cesar.	\$ 15.000
Instituto Departamental de Recreación del Atlántico - Indeportes	Construcción del centro de deportes náuticos, salinas del rey en el municipio de Juan de Acosta, Atlántico	\$ 25.000
Total		\$ 45.365

77 Fondo para el financiamiento del sector agropecuario

ENTIDAD SISTÉMICA GLOBAL

SASB FN-CB-550a.1

Un indicador de gran importancia en el sector financiero, es el lugar que ocupan las entidades financieras 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 exige requerimientos específicos de suficiencia de capital que aplican a todos los bancos con actividad internacional y garantizan que todos mantienen un nivel adecuado de capital en función de su exposición al riesgo.

Los supervisores nacionales, en nuestro caso la Superintendencia Financiera, es la encargada en última instancia de decidir qué banco entra o sale de la lista y de establecer los requerimientos de capital, basando su decisión en indicadores cualitativos (criterio supervisor) y cuantitativos, mediante un umbral que debe superar la entidad para ser considerada sistémica, en cuatro categorías: tamaño, interconexión, sustituibilidad y complejidad.

De esta forma, mediante la carta circular No. 75 de noviembre 30 de 2022, la Superintendencia Financiera dio a conocer el listado de las entidades con importancia sistémica (EIS) para el ejercicio de 2023, en el cual nuestro Banco quedó posicionado en el sexto lugar, lo que representa que el Banco de Occidente obtuvo 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.



NUESTRO APORTE FISCAL AL DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI 207-1, 207-2, 207-3 207-4, 2-4

Hoy en día está ampliamente aceptado que los impuestos son fundamentales para la estabilidad macroeconómica de los países. Son una herramienta clave para reducir la desigualdad global y nacional y para financiar la transición hacia una baja emisión de carbono. Y como está demostrando la geopolítica mundial, los impuestos son un instrumento vital para financiar la defensa, la seguridad y el sistema de salud. No es de extrañar que la Organización de Naciones Unidas haya reconocido que los impuestos⁷⁸ desempeñan un papel fundamental en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

78 Para mayor información consulte: <https://www.un.org/development/desa/financing/es/what-we-do/ECOSOC/tax-committee/thematic-areas/taxation-and-sdgs>

Es así, que nuestro Banco, como generador de empleo, impulsador de la economía, tanto nacional como internacional, es consciente del compromiso con la financiación del Estado y el desarrollo de la sociedad, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales y en nuestra participación en el apoyo a la comunidad mediante donaciones, el cuidado del medio ambiente, la inversión en proyectos de innovación y tecnología, entre otros.

Nuestra actuación y la administración de los asuntos tributarios en la entidad, se lleva a cabo con total transparencia, claridad, orden y coherencia, teniendo siempre presente nuestra responsabilidad con los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, consumidores y demás grupos de interés.

En nuestro Banco contamos con una Política Fiscal Organizacional, cuyos objetivos son⁷⁹:

- Garantizar el estricto cumplimiento de las normas tributarias en el marco de los estándares de buen gobierno corporativo y código de conducta empresarial.
- Garantizar el aseguramiento fiscal en las distintas operaciones de los negocios, de cara a minimizar los riesgos que se pueden derivar de la incorrecta determinación de las obligaciones fiscales en las distintas jurisdicciones en las que se opera⁸⁰.

⁷⁹Para conocer nuestra política Fiscal haz click aquí: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/71c6be-be-9969-40ac-8487-e338c91f42af/Pol%C3%ADtica+Fiscal.pdf?MOD=AJPERES&CVID=o4BUiGc>

La Vicepresidencia Financiera y de Estrategia es la encargada de aprobar y de modificar la política fiscal. Nuestro Banco analiza todas las transacciones o hechos económicos atípicos de forma integral comprometidos en cumplir con toda la normativa vigente, complementándolo con el impacto fiscal que pueda representar debido a nuestra estrategia empresarial de prevenir riesgos como la evasión fiscal. Para tal efecto, nuestro Banco está comprometido con:

- El cumplimiento de las leyes y reglamentos tributarios en los países en donde operamos.
- No transferir los beneficios o utilidades a países con impuestos bajos.
- No utilizar estructuras fiscales inadecuadas,
- Realizar precios de transferencia utilizando el principio de plena competencia.
- No utilizar jurisdicciones secretas o los llamados «paraísos fiscales» para evasión fiscal.

Para cumplir con nuestros compromisos contamos con controles de administración de riesgo operativo y el cumplimiento de la Ley SOX⁸⁰ para garantizar el cumplimiento normativo, aunado al acompañamiento de asesores externos especialistas en la materia. Lo anterior queda documentado en informes y reuniones con la vicepresidencia a cargo.

⁸⁰La Ley Sarbanes Oxley (SOX) regula la presentación de informes financieros y la auditoría de las empresas que cotizan en bolsa.

A su vez, contamos con sistemas sólidos de gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos como indicativo de que el enfoque fiscal y la estrategia fiscal están integrados en la organización y de que existe una supervisión eficaz de las obligaciones de cumplimiento de nuestro Banco.

Destacamos nuestra gestión financiera en el 2022 y nuestro impacto social en el que generamos:

PAÍS DE OPERACIÓN: COLOMBIA		
	2022	2021
Ingresos netos por intereses y valoración	\$ 1.892	\$ 2.019 ⁸¹
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo contra otras jurisdicciones fiscales	\$ 2	\$ 2
Beneficios o pérdidas antes de impuestos	\$ 616	\$ 459
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 590	\$ 583
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado	\$ 261	\$ 171
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas	-\$ 524	-\$ 229

⁸¹ Para el indicador, hemos Re expresado la información ya que estos ingresos en 2021 se reportaron como operacionales, sin embargo, el Banco no maneja esta expresión por lo que se incluyen son los ingresos netos derivados de transacciones con clientes “Ingresos netos por intereses y valoración”

Informes Financieros	2022	2021	Tasa promedio calculada (variación porcentual 2022vs2021)
Ganancias antes de impuestos ⁸²	\$ 1.000	\$ 782	28%
Impuestos declarados	\$ 498	\$ 290	72%
A. Impuesto de Renta y Complementarios	\$ 113	-\$ 33	-
B. Impuestos indirectos	\$ 158	\$ 122	-
IVA	\$ 99	\$ 85	-
Industria y Comercio	\$ 56	\$ 26	-
Predial	\$ 2	\$ 3	-
Sobretasas y Otros	\$ 1	\$ 8	-
Registro y anotación	\$ 0	\$ 0	-
C. Contribución Superintendencia Bancaria	\$ 10	\$ 9	-
D. Seguros Depósitos	\$ 114	\$ 104	-
E. Gravamen sobre transacciones financieras (4/1000)	\$ 39	\$ 30	-
F. Contribuciones de parafiscales y seguridad social	\$ 63	\$ 58	-
Ajustes acumulados aceptables	-	\$ 0	0%
Tasa de impuestos efectiva en %	50%	37%	34%
Tributos pagados en efectivo	\$ 645	\$ 494	31%
Tasa de impuestos en efectivo (%)	65%	63%	2%

Fuente: Banco de Occidente

⁸² Ganancias antes de impuestos para 2021 tuvo reexpresión: se cambia la presentación del cuadro debido a que se incluyen otras cargas de tributos en las que el Banco debe incurrir para su funcionamiento, en el 2021 solo se estaba reportando el impuesto a las ganancias. Esta reexpresión aplica también para el ítem de impuestos declarados por la explicación dada anteriormente.



Para fortalecer a los colaboradores de las áreas encargadas del cumplimiento fiscal, contamos con capacitaciones periódicas que permiten fortalecer nuestras capacidades y mantenernos actualizados de los cambios normativos que se presentan. También participamos activamente en grupos y gremios de interés como es Asobancaria, Asociación Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI, Instituto Colombiano de Derecho Tributario-ICDT, entre otros.

Las prácticas fiscales de nuestro Banco son de interés para varios grupos de interés las cuales se encuentran publicados en nuestro portal web⁸³. El enfoque que adopta una organización para relacionarse con sus partes interesadas puede repercutir en su reputación y en su

⁸³ Ver: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/quienes-somos/informacion-para-accionistas/informacion-relevante>

posición de confianza. Esto incluye la forma de relacionarse con las autoridades fiscales a la hora de desarrollar los sistemas, la legislación y la administración en materia fiscal.

La participación de nuestros grupos de interés le ha aportado al Banco una mejor comprensión de la evolución de las expectativas relacionadas con la fiscalidad. De esta forma hemos tenido una perspectiva de los posibles cambios normativos futuros lo que nos ha permitido gestionar mejor nuestros riesgos e impactos.

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 3-3

Nuestro Banco aplica los controles de la Ley SOX y del Sistema de Administración del Riesgo Operativo, SARO, que nos permite tener una gobernanza fiscal y a su vez contamos con una auditoría anual que evalúa los cumplimientos fiscales.

De otra parte, también actualizamos a todo nuestro equipo en las normas, leyes, decretos, resoluciones, jurisprudencias y doctrinas vigentes en las zonas donde operamos y en valores corporativos con los que trabajamos, mediante la implementación de capacitaciones periódicas. con el fin de que

nuestros colaboradores lleven a cabo el debido cumplimiento con el uso de buenas prácticas como herramientas para el análisis y la creación de estrategias que sean de gran ayuda para la ejecución de nuestra labor. Esto nos permite reducir algún tipo de riesgo fiscal y garantizar la carga optima tributaria.

Adicionalmente contamos con asesores tributarios, auditorías internas y externas que ayudan a garantizar el cumplimiento de la normativa fiscal. Por otro lado, la revisoría fiscal ayuda a identificar posibles errores y a validar la corrección de estos para dar cumplimiento de acuerdo con los requisitos legales; y ha verificado la información financiera presentada en este Informe.

RETOS 2023

- Implementar en nuestros productos inventivos para los lientes que implementen prácticas sostenibles.

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

NEGOCIOS SOSTENIBLES

- Se definieron los criterios ASG para aplicar en la evaluación a proveedores.
- Once proveedores realizaron la encuesta de evaluación sostenible.
- Se inicia el seguimiento a los indicadores de huella de carbono con el proveedor de papel (blanco y natural) para medir nuestro impacto ambiental con este consumo.

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3, 204-1

Promover prácticas responsables y sostenibles con nuestros proveedores y aliados estratégicos, aplicar políticas de inversión responsable en nuestros negocios y en los de nuestras filiales, constituyen el enfoque de nuestra gestión responsable con la cadena de abastecimiento.

Este es un compromiso corporativo del Banco de Occidente que está plasmado en nuestra Política Corporativa de Compras Sostenibles en la que se incluyen los lineamientos para realizar una gestión de compras con criterios sostenibles. Desde la Dirección de Compras del Banco hacemos parte de la Comisión de Compras Sostenibles Corporativa,

conformada por líderes de Abastecimiento y Sostenibilidad de las entidades del Grupo Aval con funciones específicas para su articulación, tales como las siguientes:

- Establecer políticas, lineamientos y estrategias relacionados con la gestión de proveedores y compras sostenibles.
- Hacer seguimiento a los planes de trabajo para el desarrollo de dichas políticas.

Para 2022 contamos con 1.832 proveedores categorizados en logísticos y no logísticos, los primeros corresponden a aquellos proveedores que son gestionables desde la cadena de abastecimiento y son 100% locales, es decir, tienen presencia en las 65 ciudades del país donde el Banco tiene su operación:

Proveedores	2022 (Expresado en miles de millones)	2021 (Expresado en miles de millones)	Observaciones/ aclaraciones (si aplica)
Porcentaje de proveedores locales	94,6	97 ⁸⁴	Total de proveedores locales tanto logísticos como no logísticos.
Pago a proveedores	824.503	795.311	Valor total de pagos incluyendo los financieros.
Total FNR	824.503 M	795.311	

84 Se ajusta el porcentaje de proveedores locales debido a que en la cifra reportada en 2021 solo se tuvo en cuenta proveedores de la categoría logísticos

CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

GRI 3-3, 308-1, 414-1, 2-6

Nuestro banco es consciente de la importancia de los proveedores a quienes reconocemos como aliados estratégicos para el logro de nuestros resultados y que sean parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad. Forjamos una relación de mediano a largo plazo, cercana y transparente, pero ante todo, de ganancia mutua que genere valor en toda la cadena de abastecimiento.

Desde la Dirección de Compras contamos con una categorización de la cadena que nos permite garantizar los insumos y recursos necesarios para nuestra operación para ofrecer nuestros servicios con calidad y de manera oportuna, mediante la conformación de mesas de compra especializadas por cada categoría. Estas son:

SUBCATEGORÍA



INFRAESTRUCTURA

Mesa de compras dedicada a la contratación para la adecuación de los espacios de trabajo y atención de servicios SAES.

ADECUACIÓN PUESTOS DE TRABAJO

AVISOS EXTERIORES Y SEÑALIZACIÓN OFICINAS

CAJEROS AUTOMÁTICOS

CARPINTERÍA OBRAS

OBRAS CIVILES, ELÉCTRICAS Y MENORES

MOBILIARIO

OTROS MUEBLES Y ENSERES

PELÍCULAS CONTROL SOLAR, PERSIANAS, VENTANEARÍA O MULTILAMINADO PARA OBRAS

REJAS DE SEGURIDAD

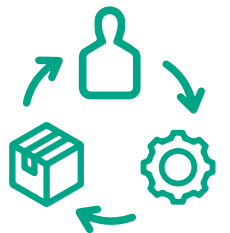
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS ESPECIALES, SAES

SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS


SUMINISTROS PARA INFRAESTRUCTURA

TRÁMITE LICENCIAS O PERMISOS

SUBCATEGORÍA

 <p>PERSONAL INTERNO</p> <p>Mesa de compras dedicada al abastecimiento de servicios al empleado</p>	TRANSPORTE EJECUTIVO
	DECORACIÓN
	PROVEEDORES DE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL
	HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN
	SERVICIO DE SALUD
	VISITAS DOMICILIARIAS
	MUDANZAS
	OBSEQUIO DE TEMPORADA Y RECONOCIMIENTO
	HEAD HUNTER
	BONOS Y/O VALES BIG PASS
AFILIACIONES A ASOCIACIONES	
 <p>OPERACIONES</p> <p>Mesa de compras dedicada al abastecimiento de las categorías de mantenimiento de oficinas, transporte, suministro de elementos de aseo y papelería.</p>	CUSTODIA DE DOCUMENTOS
	MANTENIMIENTO
	REPARACIONES LOCATIVAS DE MANTENIMIENTO
	SERVICIOS VARIOS
	SUMINISTROS
	TRANSPORTE
	VIGILANCIA Y MONITOREO

SUBCATEGORÍA

 <p>SERVICIOS PROFESIONALES</p> <p>Mesa de compras dedicada a la contratación de servicios profesionales como consultorías, asesorías y BPO.</p>	CONTACT CENTER
	AUDITORÍA
	ASESORÍAS
	CONSULTORÍAS
	TESORERÍA
	MEDICIONES
	SERVICIOS LEGALES Y JURÍDICOS
	SERVICIO DE COBRANZA
	ESTRATEGIAS COMERCIALES
	OPERADORES DE SERVICIOS FINANCIEROS
CONSULTA DE DATOS Y REPORTES	
FUERZA DE VENTAS	
ESTRATEGIAS A CLIENTE EXTERNO	
ESTRATEGIAS A CLIENTE EXTERNO	
 <p>MERCADEO</p> <p>Mesa de compras dedicada a la contratación de eventos de participación de marca, suscripciones, convenios, BTL.</p>	AGENCIA CREATIVA Y PRODUCCIÓN
	INSTITUCIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS
	MEDIOS Y ASESORÍAS
	MEDIOS Y ASESORÍAS
	BTL
	SUSCRIPCIONES, PATROCINIOS, CONVENIOS Y/O APORTES CON GREMIOS.



SUBCATEGORÍA



TECNOLOGÍA

Mesa de compras dedicada al abastecimiento de la categoría de tecnología.

DESARROLLOS TECNOLÓGICOS

COMPRA HARDWARE

ALQUILER HARDWARE

LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE

SERVICIOS PROFESIONALES/CONTRATACIONES CON TERCEROS

ARRENDAMIENTO DE ALMACENAMIENTO WEB Y FÍSICO

CONSULTORÍAS Y AUDITORIAS TECNOLÓGICAS

SERVICIO DE COMUNICACIONES

ADMINISTRACIÓN DELEGADA

La Dirección de Compras incorpora en la selección de proveedores los criterios económicos, ambientales y sociales a los bienes y servicios adquiridos por la entidad de modo frecuente, con un impacto positivo en toda la cadena al lograr un uso racional y eficiente de las adquisiciones realizadas en la operación del Banco.

En el año 2022 fueron definidos 25 proveedores con criterios de sostenibilidad a evaluar y monitorear de 809 logísticos resultantes en el periodo de este informe, como se muestra a continuación:

CONCEPTO	2022	2021
Proveedores seleccionados a evaluar con criterios ambientales y sociales	3%	16%

Fuente: Banco de Occidente

La gestión realizada en la cadena de abastecimiento en el 2022 se evidencia en los siguientes aspectos:

- Los 25 proveedores seleccionados para aplicar los criterios de sostenibilidad se encuentran en las siguientes categorías de bienes y servicios:
 - Equipos de cómputo.
 - Servicios e insumos de aseo y cafetería.
 - Formas impresas, papelería y útiles de escritorio.
 - Insumos para iluminación, tubos y bombillos.
 - Mobiliario, elementos de construcción estructurales y arquitectónicos en madera y demás productos y subproductos en tal material.

- Se realizaron encuestas por la plataforma IProveedor para el diagnóstico de buenas prácticas de sostenibilidad a los proveedores antes definidos, con el fin de conocer la madurez en sus prácticas sostenibles que tienen implementadas e identificar y medir sus estándares de sostenibilidad (o el nivel de desarrollo de los mismos, y su impacto en el Banco como agentes en la cadena de suministro. Esta práctica ha incentivado programas de desarrollo sostenible en los proveedores.

En este punto encontramos que el criterio de sostenibilidad que presenta mayor madurez entre los proveedores es el de gobierno, seguido por el social-laboral y por último el ambiental lo que nos presenta oportunidades de mejora y de trabajo en equipo con este grupo de interés.

3. Se inició un piloto de medición de huella sostenible con el proveedor Ofix de la categoría de formas impresas, papelería y útiles de escritorio. Se midió el impacto del uso del papel cortado para el material resmas de papel (blanco y natural) que consumimos dentro del contrato de útiles y papelería que tenemos en la actualidad en el Banco. Durante los años 2021 y 2022 identificamos dos grandes beneficios ambientales y de reducción de huella de carbono durante su producción:

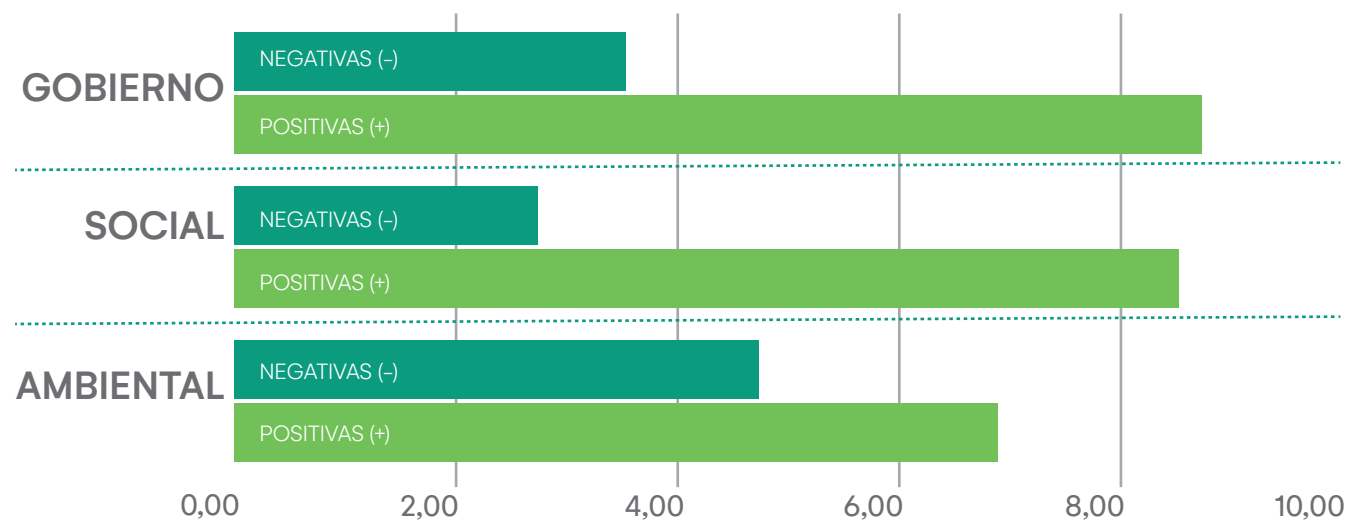
- a. Uso de material cuyo origen es fibra alternativa no maderable, lo que evitó la tala de aproximadamente 944 árboles.
- b. Al usar papel natural contribuimos a disminuir de forma considerable el consumo

de energía, agua, vapor de agua y agentes blanqueadores para una reducción estimada en 16,3 toneladas CO2.

Para 2023 prevemos adelantar el mismo ejercicio con al menos dos proveedores o materiales por cada categoría. También, iniciaremos un programa de capacitación a proveedores con temas de sostenibilidad y acciones para mantenerlos informados o actualizados en cuanto a prácticas asociadas con el Banco.

Para los comunicados de interés hacia los proveedores sobre temas de su interés como es la facturación, usamos en particular dos canales: correos masivos dirigidos al buzón de cada proveedor y la plataforma IProveedor en donde pueden ver las noticias y comunicados en línea.

Comparativo Madurez de las categorías de sostenibilidad en los proveedores encuestados



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

GRI 3-3

A nuestros proveedores se les realiza evaluaciones de riesgo en los frentes del Sistema de Atención y Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Anti Bribery and Anti Corruption (ABAC por sus siglas en inglés) y evaluaciones financieras, esto se realiza al inicio de la contratación y cada año antes de la renovación o continuidad del contrato o servicio.

En el 2022, evaluamos bajo la perspectiva de riesgo del procedimiento ABAC a 1221 proveedores con los siguientes resultados:

RIESGO BAJO: 801

RIESGO MEDIO: 393

RIESGO ALTO: 27



SARLAFT

- Cantidad de proveedores analizados en el 2022: 1.391
- Cantidad de proveedores aprobados en el 2022: 1.372

Fuente: Banco de Occidente

RETOS 2023

- Definir los proveedores que serán parte de la evaluación de criterios ASG, además de los proveedores nuevos que apliquen con base en las nuevas licitaciones.
- Desarrollar un programa de capacitación a los proveedores con temas de sostenibilidad que incorporen criterios económicos, ambientales y sociales.
- Lanzar la encuesta de sostenibilidad a aquellos proveedores vigentes, con una respuesta meta de al menos el 60% de los proveedores encuestados.

INVERSIONES PARA LA TRANSFORMACIÓN

HITOS DE LA GESTIÓN 2022

Adoptamos procesos tecnológicos, de seguridad e infraestructura en pro de la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores, la productividad y el desarrollo sostenible del Banco, entre los cuales se destaca:

- Implementación de Occicuenta Digital en Empresas (portafolio aliado)
- Autogestión de crédito de libre Inversión en Personas
- Lanzamiento de tarjetas de crédito digitales con aliados estratégicos

NUESTRA GESTIÓN

GRI 3-3

En el Banco de Occidente reconocemos que nuestro crecimiento empresarial está basado en anticiparnos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante los beneficios del desarrollo tecnológico.

Para tal efecto hemos optimizado recursos y tiempo para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Buscamos impactar de forma positiva el entorno y orientar con objetividad las decisiones del negocio por medio de innovación sostenible e inversión en I+D (investigación y desarrollo). Desplegamos la digitalización de productos, servicios y procesos por medio de espacios de co-creación con las distintas áreas del Banco, filiales y nuestros grupos de interés.

En 2022 hemos potencializado nuestro portal digital y la Banca Móvil para los clientes de

banca persona natural que logró brindando una experiencia de usuario innovadora, intuitiva y segura, con un diseño fresco basado en los pilares de la propuesta de valor del Banco para Banca Personas (Te Conozco, Te Acompaño y Te Reconozco).

Con la transformación digital desarrollada por nuestro Banco se ha logrado la omnicanalidad con procesos digitales eficientes y rentables de punta a punta, lo que asegura nuestra competitividad en el mercado financiero impulsada por el desarrollo de capacidades digitales y una transformación cultural en la organización, con foco en los resultados y el relacionamiento con nuestros clientes.

La siguiente tabla resume la gestión realizada en 2022:

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CIERRE 2022
Ventas digitales (#)	Total de ventas realizadas por herramientas digitales	161.636
Participación de ventas digitales-asistido y autogestionado	Participación digital (autogestionado y asistido) como % del total de ventas para productos digitalizados	57%
	Participación digital (autogestionado y asistido) como % del total de ventas para productos digitalizados y no digitalizados	43,60%
Participación de ventas digitales autogestionado	Participación digital (autogestionado) como % del total de ventas para productos digitalizados y no digitalizados	5,10%

Fuente: Banco de Occidente

Para el periodo de este informe hemos avanzado en la transformación digital, innovación y desarrollo de nuevas herramientas para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, de las cuales se destacan las siguientes:

Para el periodo de este informe hemos avanzado en la transformación digital, innovación y desarrollo de nuevas herramientas para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, en total en

el 2022 realizamos un total de inversiones en I+D de \$28.384 millones. Estas inversiones se han visto reflejadas en los beneficios y servicios que han obtenido nuestros clientes como se muestra a continuación:

DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS / OPORTUNIDADES
Herramienta digital que potencializa el uso de los niveles de endeudamiento.	Incrementa los desembolsos de los gerentes de la Banca Empresas para adaptarlos a la necesidad crediticia de los clientes, sin solicitud de documentos adicionales.
Herramienta digital: rentabilidad ponderada / pricing o estrategia de precios	Permite a la fuerza comercial realizar una propuesta que facilite el cierre oportuno de negocios contando con un rango de precio (reconsideración de tasa de cartera), lo cual garantiza un crecimiento rentable y tasas cercanas a las necesidades del cliente.
Cuenta de ahorro Digital	Creación de una cuenta de ahorro en cinco minutos y sin necesidad de presentar documentos.
Tarjeta de crédito Digital	Aprobación de tarjeta de crédito en ‘cinco minutos’ y sin necesidad de presentar documentos.
Libre Inversión Digital:herramienta digital asistida y autogestionada.	Aprobación en cinco minutos y sin documentos para clientes asalariados y pensionados, aprobando un monto máximo de acuerdo con su capacidad de pago.

Occiauto Digital: solicitud de créditos de vehículo asistido y autogestionado.	Créditos de vehículos en línea con respuesta inmediata de aprobación sin solicitud de documentos para clientes asalariados y pensionados.
E2E: herramienta digital transversal al proceso de desembolso de los productos del Banco.	Busca lograr a través de la firma digital de documentos la eficiencia operativa en procesos internos del Banco.
Business Analytics: Evolución de plataforma “Datalake”	Gestiona casos de negocio a través de modelos analíticos de vanguardia que apuntan a los focos estratégicos definidos por el Banco, para clientes empresariales y personas.
Nuevo portal digital y nueva Banca Móvil para clientes banca persona natural.	Experiencia de usuario innovadora, intuitiva y segura, con un diseño fresco que refuerce los pilares de la propuesta de valor del banco.
Herramienta digital que permite la aprobación de créditos hipotecarios y de leasing habitacional.	Aprobación asistida en minutos sin documentos.
Occicuenta (Portafolio aliados)	Diseño de herramienta digital con beneficios diferenciales que le permita al segmento “Empresa”, específicamente “Pyme”, empaquetar al cliente con soluciones de financiación, transaccionales y de manejo de liquidez, de la mano de su gerente de relación.
Otorgamiento Digital	Agilizar el proceso de otorgamiento de crédito para Pymes incluyendo moralidad crediticia y capacidad de pago del cliente
Open Banking	Práctica en la cual las entidades bancarias abren su sistema de información para compartir a terceros productos, servicios, datos o información (propia y/ de sus clientes) de forma digital, mediante interfaces de programación de aplicaciones abiertas (API’s). Es con el objetivo de proveer servicios innovadores a los consumidores.

Fuente: Banco de Occidente

La articulación de estos programas se ha logrado al potencializar las capacidades de nuestro equipo humano por el desarrollo de un programa de capacitación con los siguientes temas:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL2022		
Programa	Número de colaboradores capacitados	Número de horas de formación
Innovación	7	40 horas
Fundamentos de agilidad	2	16 horas
Liderazgo, gestión de equipos en ambiente remoto.	3	40 horas
Líderes, ejecutivos, impulsar reactivación económica	1	20 horas

AGILIZADORES ELECTRÓNICOS

De otra parte, otro producto del Banco en el cual la tecnología facilita la vida de las personas refiere los agilizadores electrónicos: dispositivos tecnológicos de recaudo que brindan a nuestros clientes una experiencia de agilidad y facilidad en sus trámites. Estos agilizadores son servicios hechos a la medida del cliente; se evalúan y se ponen en marcha a demanda según la necesidad de cada uno de ellos.

Dada la pandemia por el COVID-19, este tipo de servicios de autogestión no ha presentado

un aumento en la demanda ya que la mayoría de los clientes optó por implementar canales electrónicos como botones PSE y botones de venta no presencial. Sin embargo, en el año 2022 se logró una negociación con la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Bogotá para la implementación de dos agilizadores electrónicos para el recaudo de sus servicios públicos en sus instalaciones. Al activar estos dispositivos lograremos el incremento de depósitos en cuenta corriente en aproximadamente \$1.500 millones.

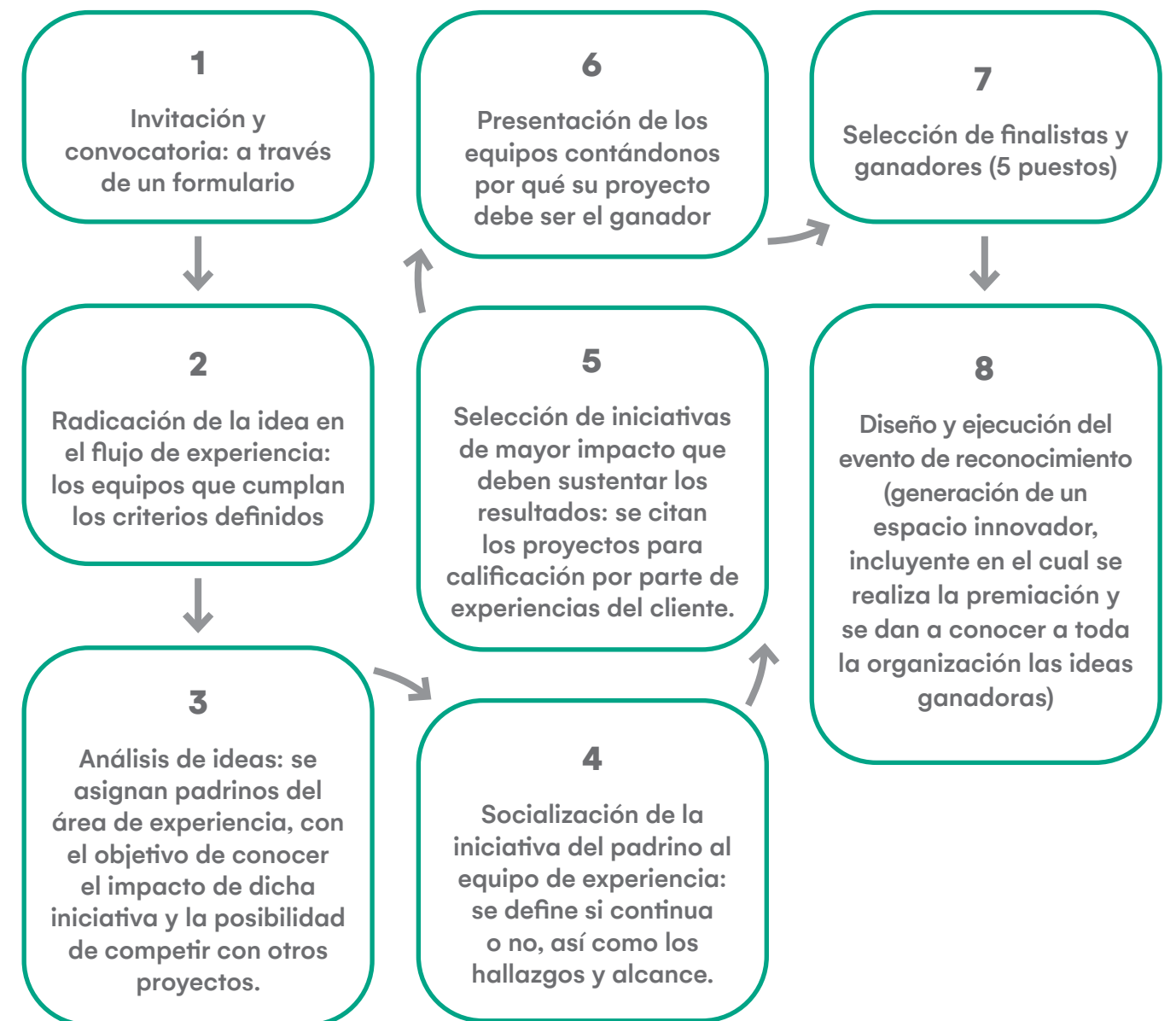
	2022	2021
Número de agilizadores electrónicos en producción	5	6

Fuente: Banco de Occidente

IDEAS QUE MEJORAN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Incentivamos a nuestros colaboradores a participar en el evento de experiencia al cliente, el cual fue creado con el fin de materializar ideas creativas que impulsen nuestro desarrollo y mejoren nuestra relación con este grupo de interés.

El proceso que se ha diseñado para seleccionar y premiar las mejores ideas presentadas por los colaboradores participantes en tal evento es como se aprecia a continuación:



Las categorías premiadas son:



Colaboradores WOW

Resaltamos los colaboradores que van más allá y que con su empatía, creatividad y pasión han generado experiencias memorables a nuestros clientes.



Mejores Gerentes de Relación

Son aquellos colaboradores que se destacaron por obtener el mejor nivel de recomendación de nuestros clientes y que además éstos los resaltaron por su asesoría, solución, acompañamiento y empatía a lo largo del año. (Incluye mejores directores comerciales de fiduciaria.



Mejores ENSI

(Estudio Nivel de Satisfacción Interna): Son las áreas que tienen el mejor nivel de satisfacción de Banco de Occidente, Fiduciaria de Occidente, Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados y que se destacaron entre más de 312 áreas.

Nos permite evaluar la sinergia entre las áreas resaltando el trabajo en equipo y la empatía.



Oficinas WOW

Son aquellas que se destacaron por tener un desempeño superior e integral en la calificación del estudio de satisfacción en oficinas, estudios relacionales, transaccionales, cliente incógnito y comunicación formal del cliente.



Mejores Proyectos

Son equipos Banco de Occidente y Fiduciaria de Occidente que con su creatividad implementaron soluciones que mejoran momentos del journey, con herramientas de customer experience e impactando la rentabilidad del Banco y Fiduciaria.

Con visión estratégica, pasión y determinación lograron impactar positivamente la experiencia de nuestros clientes.

Las ideas presentadas en el 2022 se premiaron en el primer trimestre del 2023 y estos fueron los proyectos destacados:

Número de ideas presentadas 2022	Número de ideas premiadas
77 Banco de Occidente	3 ideas premiadas (Banco de Occidente)
13 Fiduciaria de Occidente	1 idea premiada (Fiduciaria de Occidente)

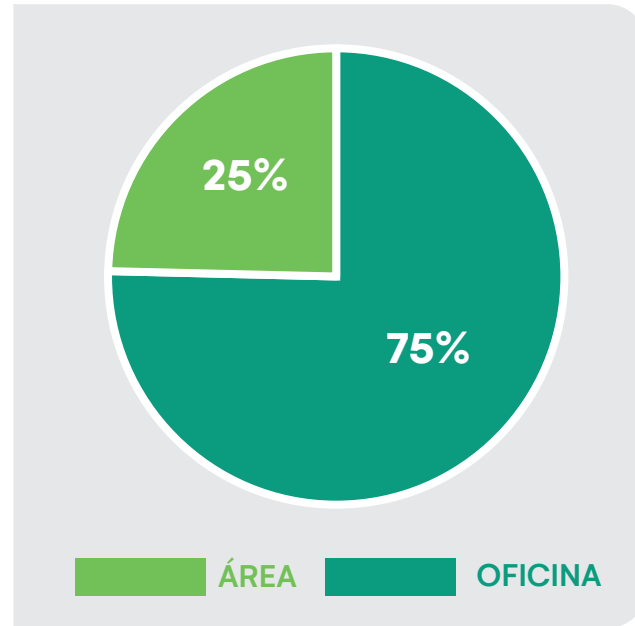
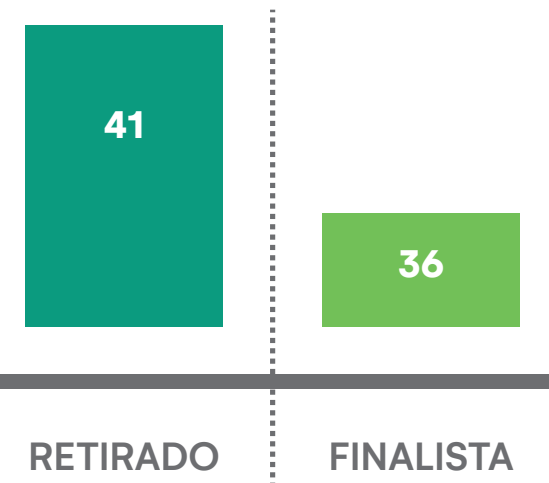
Fuente: Banco de Occidente

Idea premiada	Descripción idea	Premio
Análisis y Cobertura de Horarios Adicionales en la Red de oficinas	Tercer puesto Después de la pandemia se analizó a profundidad activar el servicio de manera asertiva pensando en el cliente.	Diploma + efectivo + kit experiencia
Generación de movimientos mensuales Crédito Constructor	Segundo puesto: Crearon un formato de extracto para que los clientes de este producto puedan ver los movimientos y saldos de su crédito, de manera fácil y clara	Diploma + efectivo + kit experiencia
Tu Comunidad Empresarial Banco De Occidente	Primer puesto: Crearon un modelo de capacitación para los clientes, diplomados con certificados de manera virtual, adicionalmente herramientas para facilitar la toma de decisiones de los segmentos empresarial y pyme	Diploma + efectivo + kit experiencia
Plataforma de inversión digital autogestionada	Ganador Fiduciaria de Occidente: Habilitaron una plataforma para que los clientes puedan invertir sus fondos de manera rápida y digital	Diploma + kit experiencia

Fuente: Banco de Occidente

Es también de nuestro interés destacar las ideas innovadoras recibidas en el año 2022 para mejorar la experiencia de nuestros clientes, las cuales fueron seleccionadas y premiadas en marzo de 2023:

Estado de los proyectos (Total= 77 Radicados)



RETOS 2023

- Continuar con la realización de 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.
- Integración de productos en canales digitales
- Flujos digitales de punta a punta
- Open banking
- Mejorar el servicio de autenticación e implementación de biometría facial



GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD FIDUCIARIA DE OCCIDENTE

INVERSIÓN RESPONSABLE

Desde 2021, la Fiduciaria se hizo miembro signatario de la asociación internacional de Principios para la Inversión Responsable - PRI, con el objetivo de contribuir con el desarrollo de un sistema financiero más sostenible y buscando generar el máximo retorno en la gestión de los portafolios administrados, tanto de terceros como propios.

Como parte de la alineación con los estándares internacionales del PRI, definimos una política de inversión responsable, en la que se establecieron compromisos a nivel ejecutivo, se designaron comités de vigilancia y áreas de ejecución de la política, entre otros aspectos.

Dentro del programa de implementación y puesta en marcha de la política de inversión responsable y con el objetivo de avanzar en el proceso de transformación y aproximación para incorporar variables no financieras en los procesos de toma de decisiones de inversión, adelantamos en una primera fase la profundización en el factor de gobierno corporativo, enriqueciendo el análisis desde el frente de inversiones, así como en la gestión de riesgos. En una fase posterior, se buscará profundizar en otros factores, como el ambiental o el social.

Con la adhesión a los PRI, se realiza de forma anual una evaluación donde se responde sobre la implementación de los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en los procesos de análisis y de toma de decisiones

de inversión. En este sentido, analizamos los diferentes elementos del esquema de evaluación, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y tener el mejor desempeño en la debida diligencia como signatario.

CRITERIOS ASG DE FIDUCIARIA

En el aspecto social presentamos la información que hemos desarrollado en el 2022 con nuestros colaboradores:









ROTACIÓN

GRI 401-1

TASA	2022
Número de empleados al inicio del periodo	510
Número de empleados al final del periodo	564
Tasa de rotación	15%
Tasa de nuevas contrataciones	17%

Fuente: Fiduciaria de Occidente

NÚMERO DE CONTRATACIONES Y RETIROS

		NUEVAS CONTRATACIONES	RETIROS
ZONA: BARRANQUILLA		2022	2022
 Hombres	Entre 18 y 30 años	1	0
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	0
 Mujeres	Entre 18 y 30 años	1	2
	Entre 31 y 50 años	2	0
	Mayores de 50	0	0
ZONA: BOGOTÁ		72	62
 Hombres	Entre 18 y 30 años	18	13
	Entre 31 y 50 años	10	16
	Mayores de 50	1	2
 Mujeres	Entre 18 y 30 años	28	13
	Entre 31 y 50 años	14	15
	Mayores de 50	1	3
ZONA: CALI		3	2
 Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	2	2
	Mayores de 50	0	0
 Mujeres	Entre 18 y 30 años	1	0
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	0
ZONA: MEDELLÍN		4	5
 Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	2	2
	Mayores de 50	0	0
 Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	2	3
	Mayores de 50	0	0

Zona: Santa Marta		1	1
Hombres	Entre 18 y 30 años	1	0
	Entre 31 y 50 años	0	1
	Mayores de 50	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	0
Zona: Montería		0	1
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	1
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	0
Zona: Pereira		0	1
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0
	Mayores de 50	0	1
TOTAL		84	74
Hombres	Entre 18 y 30 años	20	14
	Entre 31 y 50 años	14	21
	Mayores de 50	1	2
Mujeres	Entre 18 y 30 años	30	15
	Entre 31 y 50 años	18	18
	Mayores de 50	1	4

Fuente: Fiduciaria de Occidente

El porcentaje de vacantes generadas durante el año, que fueron cubiertas por el personal interno fue del 28,3%

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

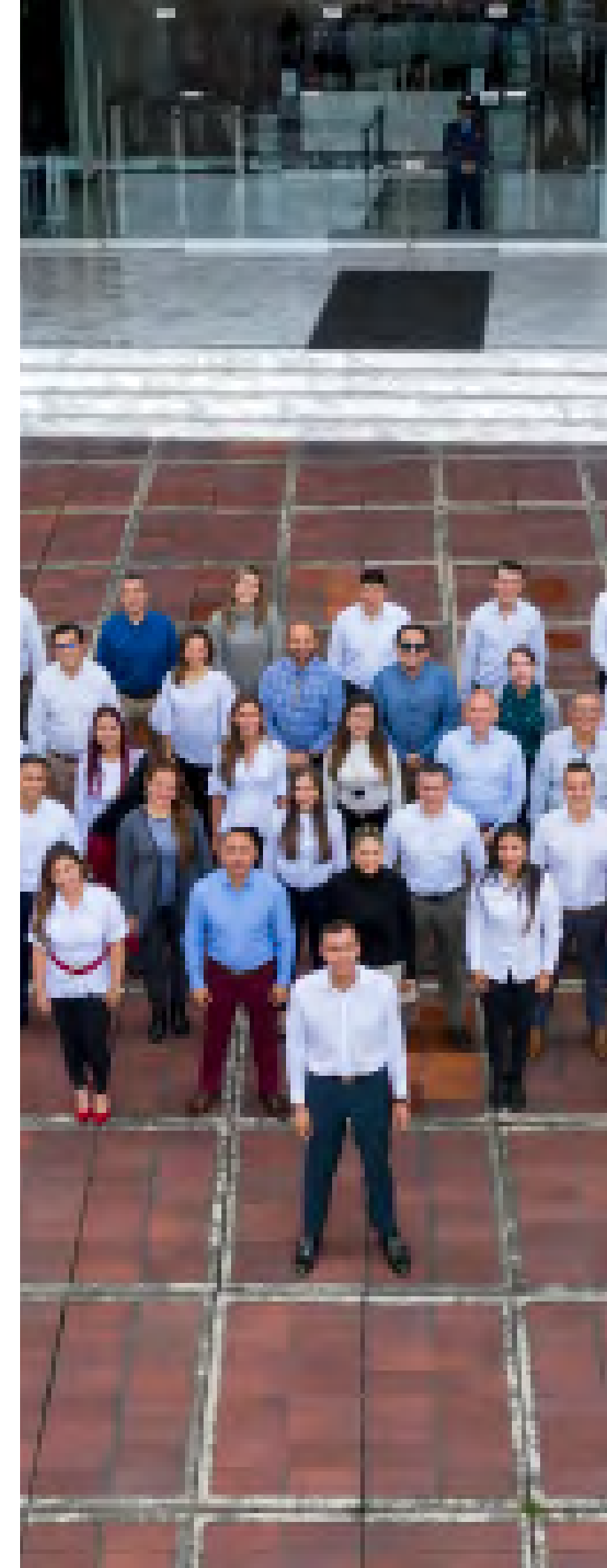
GRI 403- 1

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de Fiduciaria de Occidente, establece los lineamientos, principios y disposiciones generales que permitan a la empresa dar cumplimiento al decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019 fundamentado en gestión eficiente de los recursos, el cumplimiento de los objetivos propuestos para el adecuado y eficaz desarrollo de los procesos de mejoramiento continuo. Aplica a todos los procesos y actividades que desarrolla Fiduciaria de Occidente en las regionales y dirección general donde se encuentre el personal directo, contratistas, proveedores y visitantes que se encuentre en las instalaciones de nuestra empresa.

De acuerdo con la autoevaluación realizada por la ARL Alfa, obtuvimos una calificación de cumplimiento del sistema del 99% en 2021 y 100% en 2022.

Los objetivos del SG-SST establecidos para el 2022 y que se mantienen para el 2023 son:

1. Cumplir con la legislación aplicable
2. Fomentar estilos de vida sana y trabajo saludable generando una cultura de autocuidado a través de actividades de capacitación y promoción y prevención.
3. Prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo derivados de los riesgos significativos.
4. Vigilar y controlar las enfermedades laborales con el fin de preservar un estado físico, mental y social de nuestros colaboradores.



La cobertura y alcance del sistema es para todos nuestros colaboradores, independientemente del tipo de contratación. Las principales actividades que cubre el sistema de gestión se pueden resumir de la siguiente manera:



Programas de gestión de riesgo público y vial.



Plan para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias.



Medicina preventiva y del trabajo (exámenes ocupacionales, actividades de promoción y prevención, seguimiento de casos y programa de rehabilitación laboral y protocolo de bioseguridad).



Seguridad industrial (reporte e investigación de accidentes de trabajo y enfermedad laboral, identificación de peligros y riesgos, inspecciones de seguridad, mediciones ambientales, plan de comunicaciones).



Sistemas de vigilancia epidemiológica (psicosocial y prevención de desórdenes músculo esqueléticos).



Comités de participación de los colaboradores (COPASST y Comité de Convivencia).



Programa de capacitación.



Gestión de contratistas y proveedores.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, RIESGO E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

GRI 403-2

En la Fiduciaria contamos con un sistema de identificación y valoración de los riesgos, control efectivo de los factores de riesgos propios de la actividad presentes en el área de trabajo para ello hemos desarrollado un instructivo de

identificación de peligros, valoración y control del riesgo donde se encuentra descrita la metodología para la identificación y valoración de los riesgos.



Igualmente, contamos con las siguientes herramientas, las cuales trabajamos en el año 2022 para la identificación de peligros:

Recorrido por instalaciones y diligenciamiento de la lista de chequeo de identificación de peligros.

Participación del personal y otras partes interesadas a través de actividades como talleres, capacitaciones y campañas de identificación de peligros.

Reportes de actos y condiciones inseguras de los colaboradores y copasst.

Seguido, valoramos los riesgos y determinamos los controles con el grupo de trabajo de seguridad y salud en el trabajo, esto se realiza teniendo en cuenta la Guía Técnica Colombiana GTC 45. A su vez, realizamos seguimientos al cumplimiento de los controles establecidos y socializamos los peligros a los colaboradores a través de las capacitaciones, inducciones, reinducciones y talleres.

De acuerdo con la aceptabilidad del riesgo, definimos un plan de acción y se establecen los controles como son eliminación, sustitución, controles de ingeniería, señalización, equipos de protección personal. El principal insumo que tenemos es la evaluación de peligros y riesgos realizados con la GTC 45.

La calidad de este proceso se asegura a través de la definición de la metodología a implementar y la asesoría técnica de la ARL para la identificación con personal especializado, aplicando la metodología de la guía, la cual también se realiza con participación de los líderes y colaboradores del área a evaluar y



personal de SST. Los resultados son socializados de forma masiva y mínimo anualmente se lleva a cabo el proceso de seguimiento de las medidas de intervención definidas, el seguimiento queda consignado en el mismo formato MIPER (matriz de identificación de peligros y validación de los riesgos).

La evaluación del sistema la realizamos a través de la revisión por la dirección y al seguimiento de indicadores asociados con el sistema de gestión. Adicionalmente, establecemos reuniones periódicas en donde se revisan los resultados de los diferentes instrumentos, así como las causales de los hallazgos no solo de acuerdo con las metodologías, sino también con base en las autoevaluaciones del sistema por parte del responsable de SST, las evaluaciones de la ARL y las auditorías internas del SG-SST.

En caso de que el colaborador requiera reportar una situación de salud, deberá informar por medio de su incapacidad y solo reportará al área de seguridad y salud en el trabajo las

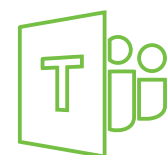
recomendaciones frente a temas laborales que pueden afectar su condición de salud, para poder hacer seguimiento y dar cumplimiento a las mismas.

Para los reportes de actos y condiciones inseguras contamos con un programa, el cual es divulgado y en el cual se lleva la información estadística de los reportes realizados.

Para realizar estos reportes, contamos con los siguientes canales de SST:



Correos de las personas del área de SST (son informados por medio de correos y comunicaciones).



Contacto por Teams.



Inspecciones de seguridad realizadas por parte de SST.



Identificación de peligros y riesgos realizados 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, así mismo procederá a remitir los respectivos planes de acción según corresponda, definir responsables y tiempos de ejecución.

Cuando se presentan situaciones laborales que pueda afectar la salud de nuestros colaboradores, contamos con las siguientes herramientas para atender situaciones de emergencia en las instalaciones:

1. Plan de prevención, preparación y atención de emergencias que cubre todos los centros de trabajo.
2. Cuenta con los procedimientos operacionales normalizados (PONS) que son procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible. Los PONS son una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, en otras palabras es la descripción precisa, concisa y clara de la actividad que se va a realizar y los requerimientos para obtener un buen desempeño, los PONS diseñados para casos de ocurrencia de un evento que genere una emergencia en nuestra entidad, estos se definen para cada centro de trabajo teniendo en cuenta los análisis de vulnerabilidad de cada sede.
3. Se realizan simulacros para evaluar la efectividad del plan de emergencias.

4. La divulgación del plan de emergencia se realiza mediante capacitaciones, inducciones y reinducciones.
5. Capacitación y entrenamiento a la brigada de emergencias.

Para todos los incidentes y accidentes de trabajo reportados al área de SST, hemos establecido el siguiente proceso:

1. Conformamos el equipo investigador: convocamos el equipo investigador conformado por jefe inmediato del trabajador accidentado o del área donde ocurrió el incidente, un representante del COPASST y el encargado de SST. En todas las investigaciones debe participar el equipo investigador completo para garantizar el cumplimiento de esta obligación legal.

Cuando el accidente se considere grave o produzca la muerte, en la investigación deberá participar un profesional con licencia en SST, así como el personal de la empresa encargado del diseño de normas, procesos y mantenimiento.

2. Recopilamos la información sobre la ocurrencia de accidente e incidentes: Encargado de SST de acuerdo con el potencial de pérdida del evento o severidad de este, podrá tener autonomía para llevar a cabo proceso de manera virtual o presencial. Si el proceso se convoca de manera presencial el equipo investigador realizará visita al lugar en el cual ocurrió el accidente y recopila la información pertinente sobre el evento. Si es virtual, se realizará utilizando las herramientas TIC. Se deben investigar todos los accidentes e incidentes de trabajo reportados por los trabajadores dentro de los quince días siguientes a su ocurrencia.

3. Analizamos las causas de los accidentes/incidentes de trabajo: El equipo investigador analiza la información recopilada y se determinan las causas inmediatas y causas básicas. Para el análisis de las causas se aplicará la metodología del árbol de causas, se tomará como referencia la NTC 3701.

4. Elaboramos el plan de acción: El equipo investigador genera un plan de acción para corregir las causas raíz de los accidentes e incidentes de trabajo.

5. Elaboramos el informe de investigación y documentamos lecciones aprendidas: Documentar informe de investigación y remitir a equipo investigador para su aprobación y documentar lección aprendida y remitir a jefe de área para que la socialice al personal.

6. Recopilamos y guardamos los informes de investigación, así como de socialización de lecciones aprendidas: Escanear y guardar informe de investigación en carpeta compartida, así como evidencia de socialización de las lecciones aprendidas. Para el caso de los accidentes graves o mortales, el informe de la investigación deberá ser también reportado a la dirección territorial del Ministerio de trabajo correspondiente, dentro de los quince días hábiles siguientes al evento y guardar copia de recibido en carpeta compartida.

7. Realizamos seguimiento al plan de acción: al finalizar el plazo del plan de acción, realizamos el seguimiento para verificar la efectividad de las acciones tomadas. El seguimiento se debe consignar en el registro de accidentalidad y se deberá actualizar el estado de las acciones correctivas resultantes en el cuadro de seguimiento acciones de AT.



SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

GRI 403-3

Para garantizar la vigilancia de los factores en el entorno laboral como construcción segura y firme de edificaciones, áreas de circulación, escaleras, salidas de emergencia, iluminación, confort térmico, equipos y dispositivos para extinción de incendios, instalaciones eléctricas, almacenamiento, como también las prácticas laborales, identificamos y evaluamos los riesgos que puedan afectar la salud en el lugar de trabajo de forma anual; la vigilancia de los factores del medio ambiente de trabajo a través de las mediciones higiénicas e inspecciones de seguridad; el asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de trabajo, sobre la selección, el mantenimiento y el estado de la maquinaria y de los equipos, y sobre las sustancias utilizadas en el trabajo, lo hacemos con el apoyo especializado de la ARL.

Contamos con instalaciones sanitarias de acuerdo con el número de colaboradores y disponemos de área de cafetería.

En Fiduciaria contamos con los siguientes servicios de salud disponibles para todos los colaboradores:

1. Evaluaciones ocupacionales: realizamos evaluaciones de ingreso, periódicas, post incapacidad y de retiro. En las anteriores se permite acceder a un diagnóstico en salud de la población trabajadora. Identificamos a nivel individual las condiciones de salud que puedan verse afectadas por el desarrollo de sus actividades o, en su defecto, agravadas por el trabajo.



2. Contamos con programas de vigilancia epidemiológica osteomuscular y psicosocial, en la cual realizamos seguimiento a cada uno de los casos con alerta relacionados.

Adicionalmente, contamos con personal técnico por parte de la ARL y recurso humano especializado en la fiduciaria para los servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral, donde realizamos las siguientes actividades:

1. Identificamos y evaluamos los peligros y riesgos: a través del acompañamiento de la ARL, COPASST y trabajadores del área y de SST;
2. Vigilamos los factores del medio ambiente de trabajo y las prácticas de trabajo: a través de las inspecciones de seguridad, actualización de matrices de peligros y mediciones higiénicas.

3. Asesoramos sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de trabajo, manual de proveedores, compras y adquisiciones, el cual elaboramos con acompañamiento de la ARL.
4. Desarrollamos programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo: con la asesoría especializada por parte de la ARL sobre los temas críticos como seguridad industrial, ergonomía y psicosocial.
5. Analizamos los accidentes del trabajo y las enfermedades laborales: a través del análisis de la accidentalidad y enfermedad laboral, el cual es socializado con el COPASST para su conocimiento y generación de propuestas de mejoras del sistema.

Los temas de adaptación al trabajo los soportamos en los profesionales ARL, EPS y otras entidades que apoyan los procesos de rehabilitación y reintegro de los colaboradores de acuerdo con las condiciones de salud de cada caso. De igual manera, diseñamos a través de los diferentes sistemas de vigilancia y programas la difusión y comunicación, así como actividades específicas en materia de prevención de riesgos de salud y adaptación a los cambios que se generen facilitando siempre la salud de los colaboradores.

En la Fiduciaria, contamos con una brigada de emergencias, la cual está capacitada en primeros auxilios y en procedimientos operacionales normalizados (PONS) para saber qué hacer en caso de una emergencia; y también con un Comité Operativo de la Emergencia (COE) a nivel nacional, quienes son los responsables de

coordinar la ejecución de las actividades antes, durante y después de una emergencia o desastre, para garantizar el cumplimiento del plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante emergencias, asegurando los medios necesarios para su implementación, mantenimiento y puesta en práctica, como también los brigadistas. La atención de los colaboradores que presenten alguna afectación en la salud, la realizamos en la red de las entidades del sistema general de salud (ARL-EPS).

Finalmente, contamos con la asesoría de profesionales especializados para apoyar las actividades preventivas asociados a los principales riesgos (biomecánico y psicosocial). Realizamos chequeos ejecutivos más completos al Comité de Presidencia.

En cuanto a la confidencialidad de la información médica, no manejamos historias clínicas y los seguimientos de casos médicos los realizan asesores externos que solo emiten las recomendaciones frente al tema laboral del cada colaborador, si se requiere un apoyo médico se realiza con la IPS que nos apoya con las evaluaciones ocupacionales.

PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES EN SST

GRI 403-4

Nuestros colaboradores cuentan con los siguientes mecanismos para participar y ser consultados en el desarrollo, implementación y evaluación del SG-SST:

1. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST: Se realiza la conformación del comité donde se comunica a todos los colaboradores el objetivo del comité y su importancia para el SG-SST, al cual pueden postularse, votar y elegir a sus representantes. Una vez elegido el comité, se socializa a toda la planta de personal para que conozcan sus integrantes. En las capacitaciones del comité se especifican las responsabilidades, entre las cuales se encuentra su apoyo para el mejoramiento del sistema, además en cada reunión se genera un espacio para socializar propuestas sobre el mejoramiento.
2. Nuestros colaboradores cuentan con los canales de reporte de condiciones y actos inseguros, como también para el reporte de propuestas para el mejoramiento del SG-SST, entre los cuales se encuentran: COPASST, inspecciones de seguridad y la misma actualización de la identificación, evaluación y gestión del riesgo, donde anualmente se realiza el seguimiento para validar la eficacia de las medidas implementadas.
3. En Fiduciaria contamos con un Comité Operativo de Emergencias (COE): Socializamos a todos los colaboradores el plan de emergencia y los PONS para saber qué hacer en caso

de una emergencia, así mismo con la participación de este Comité realizamos prácticas o ejercicios de autoprotección en simulación de sismo y/o ejercicios de evacuación.

4. Contamos con un comité de convivencia laboral: los integrantes del Comité cuentan con un buzón donde los colaboradores pueden reportar sus quejas.

COMPOSICIÓN Y FUNCIONES DE LOS COMITÉS

1. COPASST

- **Conformación:** El comité se elegirá cada dos años y deberá reunirse mínimo una vez al mes. Tiene la característica de estar conformado por igual número de representantes por parte de la administración e igual número de representantes por parte de la población trabajadora. Contamos con un comité a nivel nacional con representantes por el empleador y los trabajadores con sus respectivos suplentes:
- **Responsabilidades y funciones:**
 - A. Participación, promoción y divulgación de todas las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
 - B. Actuar como organismos de vigilancia para el cumplimiento de los programas de seguridad y salud en el trabajo
 - C. Conocer resultados de inspecciones o investigaciones realizadas por autoridades.
 - D. Elegir el secretario del COPASST, realizar las reuniones periódicas y mantener el archivo organizado y actualizado de las actas de cada reunión.

E. Proponer medidas de control de que le permitan a la empresa adoptar medidas en pro del mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

F. Proponer y participar en actividades de capacitación.

G. Colaborar con las investigaciones de los accidentes de trabajo, proponer planes de acción y hacer seguimiento en su cumplimiento.

2. COMITÉ OPERATIVO DE EMERGENCIAS (COE)

Lo conforman líderes de gerencias, direcciones o áreas que tengan autonomía y poder de decisión, se cuenta con un comité por cada edificio donde está un líder de recursos administrativos, recursos humanos, y operaciones, los cuales son los responsables de coordinar la ejecución de las actividades antes, durante y después de una emergencia o desastre, lo integra personal administrativo con nivel de autoridad para garantizar el cumplimiento del plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante emergencias, asegurando los medios necesarios para su implementación, mantenimiento y puesta en práctica, los cuales son capacitados en el Sistema de Comando de Incidentes.

COMITÉ DE CONVIVENCIA

Contamos un Comité, el cual busca prevenir el acoso laboral y proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo, existe un comité a nivel nacional, se establece que el periodo de los miembros del Comité es de dos años,

se encuentra vigente hasta septiembre 2023, y que por lo tanto atendiendo los requerimientos legales se reúnen ordinariamente por lo menos una vez cada tres meses y documenta informes trimestrales. Unas de las funciones más importantes como Comité son:

A. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.

B. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.

C. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

D. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.

E. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.

F. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja y verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado, entre otras.



FORMACIÓN SOBRE SST

GRI 403-5

Esta es la formación que reciben los colaboradores y la frecuencia sobre SST:

- Inducción SST: Frecuencia al ingreso, tipo a todos los colaboradores:
- Reinducción SST (virtual): Frecuencia anual; tipo a todos los colaboradores.
- Capacitación Legislación en SST (COPASST) cada año.
- Capacitación investigación y análisis de accidentes (COPASST) cada año.
- Capacitación, comunicación asertiva (todos los colaboradores) cada año.
- Capacitación, manejo de conflictos (todos los colaboradores) cada año.
- Capacitación, manejo adecuado del estrés (todos los colaboradores) cada año.
- Divulgación del plan de emergencias a nivel nacional de manera virtual (todos los colaboradores) cada año.
- Capacitación a la Brigada de Emergencias a nivel nacional sobre funciones y responsabilidades cada año.
- Capacitación de PONS (todos los colaboradores) cada año.
- Capacitaciones al personal para la actuación adecuada ante eventos de Riesgo Público (todos los colaboradores) cada año.



- Realizar capacitación virtual sobre pausas activas e higiene postural (todos los colaboradores) cuatro veces al año.
- Capacitaciones según resultados de GPTW año 2021 para la priorización de intervención en áreas críticas. Definición con Ambiente Laboral cada año.
- Capacitaciones orientadas al manejo del estrés y estilos de vida saludable (todos los colaboradores) cada año.
- Realizar la inducción y reinducción en SG SST al personal, proveedor y contratistas. Cada año.



Actividades	2022		2021	
	Trabajadores Directos	Trabajadores de proveedores y contratistas	Trabajadores Directos	Trabajadores de proveedores y contratistas
NÚMERO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO LLEVADAS A CABO	76	6	65	4
TOTAL DE TRABAJADORES CAPACITADOS EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	537	49	516	49

TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN DESARROLLADAS	40812	294	33540	196
TEMÁTICAS ABORDADAS	Inducción Y Reinducción en SST Formación SST Promoción Y Prevención COPASST Plan De Emergencias, Riesgo Publico Y Seguridad Vial Riesgo Biomecánico Riesgo Psicosocial Seguridad Industrial Capacitación a proveedores Riesgo Biológico	DEFINICIONES DE SST Seguridad social integral • Política SST, política de prevención de consumo abuso, y adicción de sustancias psicoactivas, tabaco y alcohol, política seguridad vial, responsabilidades SST Peligros y riesgo expuestos en el lugar de trabajo Recomendaciones de emergencias Medidas de prevención COVID	Inducción y Reinducción En SST Formación SST Promoción Y Prevención COPASST Plan De Emergencias, Riesgo Publico Y Seguridad Vial Riesgo Biomecánico Riesgo Psicosocial Seguridad Industrial Capacitación a proveedores Riesgo Biológico	DEFINICIONES DE SST Seguridad social integral Política SST, política de prevención de consumo abuso, y adicción de sustancias psicoactivas, tabaco y alcohol, política seguridad vial, responsabilidades SST Peligros y riesgo expuestos en el lugar de trabajo Recomendaciones de emergencias Medidas de prevención COVID

Fuente: Fiduciaria de Occidente

PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS COLABORADORES

GRI 403-6

Para la salud no ocupacional contamos con:

1. Tenemos cobertura por póliza de salud para acceder a servicios de psicología. Esta es ofertada a aquellos colaboradores que requieren psicoterapia y desean realizarlo por fuera de la red de prestadores de salud a la que se encuentren afiliados
2. Realizamos exámenes preventivos a los cargos de alta dirección, gerencia media y

direcciones, de manera anual enfocados en detección de las principales alteraciones de salud pública (riesgo cardiovascular, cáncer de próstata, cáncer de mama, cáncer de cuello uterino, y chequeo general).

3. Realizamos brigadas de atención dermatológica, de optometría y tamizajes de hipertensión, diabetes y mama en acompañamiento de las EPS una vez al año (semana de la salud).

Servicios y/o programas voluntarios de promoción de la salud (no ocupacionales)	Descripción	Riesgos sobre la salud abordados	Cómo se facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y/o programas
SEMANA DE LA SALUD	La semana de la salud es realizada por nuestra área para todos nuestros funcionarios a nivel nacional, en donde se presenta gran variedad de temas de salud y buen estilo de alimentación saludable	Se realiza capacitaciones sobre prevención de cáncer de mama, riesgo cardiovascular, actividades mentales y actividades físicas, lo anterior para enfocar un mejor estilo de vida y de trabajo saludable	Realizamos una vez al año la actividad de la semana de la salud por medio capacitaciones por Teams y presenciales.

Servicios y/o programas voluntarios de promoción de la salud (no ocupacionales)	Descripción	Riesgos sobre la salud abordados	Cómo se facilita el acceso de los trabajadores a estos servicios y/o programas
COMUNICACIONES SST	Cronograma de comunicaciones, donde cada mes se socializa información relevante acerca de temas de prevención en salud	Prevención cáncer de mama (día internacional), Día mundial prevención de cáncer, Prevención cáncer de cuello uterino, Día mundial prevención diabetes, Día mundial de la hipertensión, Prevención cáncer de próstata, Prevención cáncer de colon y recto, , Día internacional de la prevención del consumo de drogas, comunicaciones COVID 19, entre otros.	Por medio de correo electrónico buzón de comunicaciones,
JORNADA DE DONACIÓN DE SANGRE	Se realiza Jornada de Donación de Sangre	Servicio de Donación	Se realiza previamente divulgación de la jornada por medio de correo electrónico. Actividad en Bogotá.
PROGRAMA DE CHEQUEOS EJECUTIVOS	Se realiza exámenes de laboratorio y acompañamiento médico especializado (internista, urología, ginecología) a la población identificada como alta dirección, Gerencia media y Direcciones.	Riesgo Cardiovascular Riesgo de Cánceres prevalentes Obesidad General	Inscripción por correo electrónico y contacto directo

Fuente: Fiduciaria de Occidente

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS DE SALUD CON NUESTRAS RELACIONES COMERCIALES

GRI 403-7

Nuestra entidad, a través de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementa medidas preventivas, teniendo en cuenta la jerarquización de controles asociados a los riesgos y peligros identificados en las evaluaciones, con el objetivo de mitigar o eliminar si es posible el impacto negativo en todos los colaboradores, a través del proceso de mejoramiento continuo, se implementan las medidas correctivas y de mejora que evidencie el proceso. De igual manera, en caso de acudir a las instalaciones o sitios de nuestros clientes, proveedores o similares, verificamos los requisitos para evitar cualquier alteración o evento relacionado con su salud

COBERTURA DEL SISTEMA DE STT

GRI 403-8

Nuestra entidad tiene un programa anual de auditoría mediante el análisis, verificación y evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, el cual tiene un alcance a nivel nacional en todas las sedes como a todos los servicios y actividades desarrolladas, este es realizado por un asesor externo.

No hay colaboradores excluidos del SG SST, los contratistas son incluidos por medio de capacitación y revisión de los requisitos mínimos del SGSST y de los documentos para llevar a cabo sus actividades

2022		
Tipo de trabajadores	Número de trabajadores cubiertos	Porcentaje total de colaboradores
Empleados directos	537	92%
Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización	49	8%

2021		
Tipo de trabajadores	Número de trabajadores cubiertos	Porcentaje total de colaboradores
Empleados directos	516	92%
Trabajadores que no son empleados directos de la organización, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo es controlado por la organización	46	8%

Fuente: Fiduciaria de Occidente

Finalmente, medimos el índice de accidentalidad de acuerdo con lo establecido por la resolución 0312 de 2019, con los siguientes resultados en el 2022:

	2022	2021	OBSERVACIONES
Índice de Frecuencia de accidentalidad	0,031	0,032	Se presentaron 2 accidentes de trabajo sin días de incapacidad
Índice de severidad de accidentalidad	1,33	0	Se presentaron 2 accidentes de trabajo y uno de ellos presenta días de incapacidad por tal razón se ve afectado el indicador

Fuente: Fiduciaria de Occidente

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

GRI 404-1

En Fiduciaria de Occidente realizamos al final de cada año la recolección de la información de las capacitaciones requeridas por cada una de las áreas y se crea el plan de capacitación de año siguiente, en la cual se incluyen los cursos normativos.

Estos son los resultados del 2022:

Categoría Laboral	NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS		TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	7,00	4,00	151,00	40,00
Gerencia Media	22,00	24,00	439,00	336,00
Comerciales	51,00	38,00	1.563,00	1.843,00
Administrativos (staff)	107,00	142,00	1.374,00	2.433,00
Operativos	61,00	108,00	807,00	1.517,00
Total	248,00	316,00	4.334,00	6.169,00
	564,00		10.503	

Fuente: Fiduciaria de Occidente



Categoría Laboral	PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN		INVERSIÓN EN HORAS DE FORMACIÓN (\$\$)	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	21,5714286	10	52.000,00	-
Gerencia Media	19,9545455	14	7.340.000,00	1.560.000,00
Comerciales	30,6470588	48,5	11.843.278,00	30.262.621,00
Administrativos (staff)	12,8411215	17,133803	10.140.000,00	21.531.250,00
Operativos	13,2295082	14,046296	4.160.000,00	4.160.000,00
TOTAL	98,24	103,68	33.535.278,00	57.513.871,00
	201,92		91.049.149,00	

PROGRAMAS PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS

GRI 404-2

Destacamos las capacitaciones en habilidades blandas desarrolladas en el 2022:

NOMBRE DEL PROGRAMA	TIPO	ALCANCE
Plataformas Formación Virtual UBITS	Formación continua	200 Colaboradores, esta plataforma estuvo activa hasta el mes de julio 2022, todas las áreas de la organización
Programa de alta dirección en gestión y liderazgo	Curso	1 colaborador, en marzo nos entregan certificación Vicepresidencia de Estrategia y talento
Equidad de Género y Empoderamiento de Mujer	Certificación	2 colaboradores de Talento Humano
Venta relacional	Capacitación	61 colaboradores, Vicepresidencias comerciales

Fuente: Fiduciaria de Occidente

DIVERSIDAD

GRI 405-1

En Fiduciaria Occidente, gestionamos la diversidad desde la implementación de estrategias, programas e iniciativas para su promoción, al evolucionar y ser una fiduciaria cada vez más diversa, para lo cual en el 2022 hemos realizado las siguientes acciones.

- Aplicación de cuestionario para recolectar información y conocer la percepción de los colaboradores sobre DEI, (diversidad, equidad e inclusión)
- Diseñamos y socializamos la política DEI

- Creamos el comité DEI con todos los miembros del comité de presidencia y algunos colaboradores que voluntariamente se inscribieron.
- Formamos con profesionales expertos en DEI a los miembros del Comité por aristas de género, diversidad sexual y multiculturalidad.
- Información por genero (femenino / masculino)
- Información por edad
- Informamos acerca de minorías étnicas, esta información se toma de la encuesta GPTW 2022 de las personas que responden las preguntas propias de este tema.

COMPOSICIÓN TOTAL DE LA PLANTA		2022
	HOMBRES	42%
	MUJERES	58%

Fuente: Fiduciaria de Occidente

2022			
DIVERSIDAD		HOMBRES	MUJERES
TIPO DE EMPLEO			
INDEFINIDO	COMPLETO	212	284
	PARCIAL		
PLAZO FIJO	COMPLETO	16	32
	PARCIAL		
APRENDICES SENA	N/A	7	13
TOTAL		235	329
EMPLEADOS EXTERNOS		49	

Fuente: Fiduciaria de Occidente

CARGOS		2022
COMITÉ DIRECTIVO	HOMBRES	0
		4
	MUJERES	3
		0
GERENCIA MEDIA	HOMBRES	2
		14
	MUJERES	8
		1
ADMINISTRATIVOS	HOMBRES	18
		5
	MUJERES	37
		62
COMERCIALES	HOMBRES	8
		52
	MUJERES	78
		12
OPERATIVOS	HOMBRES	7
		28
	MUJERES	3
		11
OPERATIVOS	HOMBRES	38
		2
	MUJERES	42
		17
OPERATIVOS	HOMBRES	2
		79
	MUJERES	26
		3

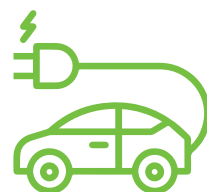
Fuente: Fiduciaria de Occidente

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

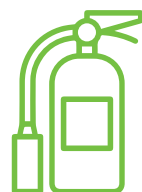
ESTRATEGIA DE REDUCCIÓN DE EMISIONES

Nuestro objetivo con la estrategia de ecoeficiencia y cambio climático en la fiduciaria es reducir la huella de carbono de la compañía y aportar al desarrollo sostenible de nuestro país, por lo cual

ya estamos tomando acciones en las que todos aportamos. Algunas de ellas implementadas en el 2022 fueron:



1 Cambio de vehículos de combustible a híbrido.



2 Cambio del **47%** de extintores por unos más amigables con el ambiente.



3 Implementación de nuevas formas de trabajo: **22%** de colaboradores en teletrabajo y **69%** en modalidad híbrida, lo que reduce los trayectos desde y hacia la oficina.

El inventario de emisiones de gases efecto invernadero, GEI, se mantiene estable comparado con el 2021, se espera evidenciar una reducción de las emisiones en nuestra medición del 2023 con la implementación de los planes de mitigación definidos en nuestra estrategia de ecoeficiencia.

EMISIONES ALCANCE 1

GRI 305-1

UNIDAD A REPORTAR	TONELADAS DE CO2E		
Fuente de emisión	2022	2021	Observaciones
FUENTES MÓVILES	4.82	9.14	Se realiza el cambio del vehículo propio por uno híbrido
EXTINTORES	1.68	11,98	Se inicia el cambio de los extintores por unos más amigables con el ambiente
Total	4.82	21.12	

Fuente: Fiduciaria de Occidente

EMISIONES ALCANCE 2

GRI 305-2

UNIDAD A REPORTAR	TONELADAS DE CO2E		
FUENTE DE EMISIÓN	2022	2021	OBSERVACIONES
Emisiones por consumo de energía eléctrica	40.16	33.82	Se implementaron modalidades de trabajo, reactivando la presencialidad y semi presencialidad
TOTAL	40.16	33.82	

Fuente: Fiduciaria de Occidente

OTRAS EMISIONES

GRI 305-3

UNIDAD A REPORTAR	TONELADAS DE CO2E		
Fuente de emisión	2022	2021	
Transporte tercerizado (vuelos)	45.36	19.68	
Toneladas de CO2e			
Materiales	15.86	16.57	
Total	61.22	36,25	

Fuente: Fiduciaria de Occidente

CONSUMO ENERGÉTICO

GRI 302-1

Actualmente, tenemos un consumo de energía eléctrica de fuentes no renovables, la cual hace parte de la estrategia de ecoeficiencia y esperamos reducir con las implementaciones de esta:

FUENTE DE ENERGÍA	2022	2021
Energía eléctrica (KWH)	357.339	284.771
TOTAL	357.339	284.771

Fuente: Fiduciaria de Occidente

INTENSIDAD ENERGÉTICA

GRI 302-3

UNIDAD A REPORTAR #	
CONCEPTO	2022
Emissiones totales	54,62
Total Colaboradores	564
Total	0,0968

Debemos continuar con la implementación de acciones que aporten significativamente a la mitigación de la contaminación al medio ambiente y reafirmar el compromiso de la Fiduciaria en aspectos ambientales, por lo que en el 2023 tenemos como meta:



1 Reducir vuelos corporativos.



2 Culminar el cambio de los extintores por unos más amigables con el ambiente.



3 Avanzar en la sensibilidad de nuestros colaboradores en temas ambientales y sociales.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Incentivamos el uso eficiente de medios de transporte que contribuyan a mejorar la calidad del aire (reducción de GEI), la movilidad de la ciudad y la calidad de vida de nuestros colaboradores (comodidad/ actividad física).

De esta forma iniciamos la iniciativa de movilidad sostenible con nuestro aliado Try my Ride promoviendo el uso de transporte compartido, buscando la comodidad y seguridad de nuestros colaboradores y ayudando a reducir las emisiones de GEI. Esta iniciativa comenzó a funcionar desde octubre de 2022 y hemos obtenido los siguientes resultados:

CONCEPTO	2022	OBSERVACIONES
HORAS AHORRADAS	20 horas	
EMISIONES EVITADAS	302 kg de CO2	Equivalentes a 10 árboles sembrados
RUTAS PUBLICADAS	211	

Fuente: Try my Ride





bancodeoccidente.com.co

GRUPO AVAL
BANCO DE OCCIDENTE


Banco de Occidente

*Del lado
de los que hacen.*

Grupo
AVAL