

Informe de Sostenibilidad 2021



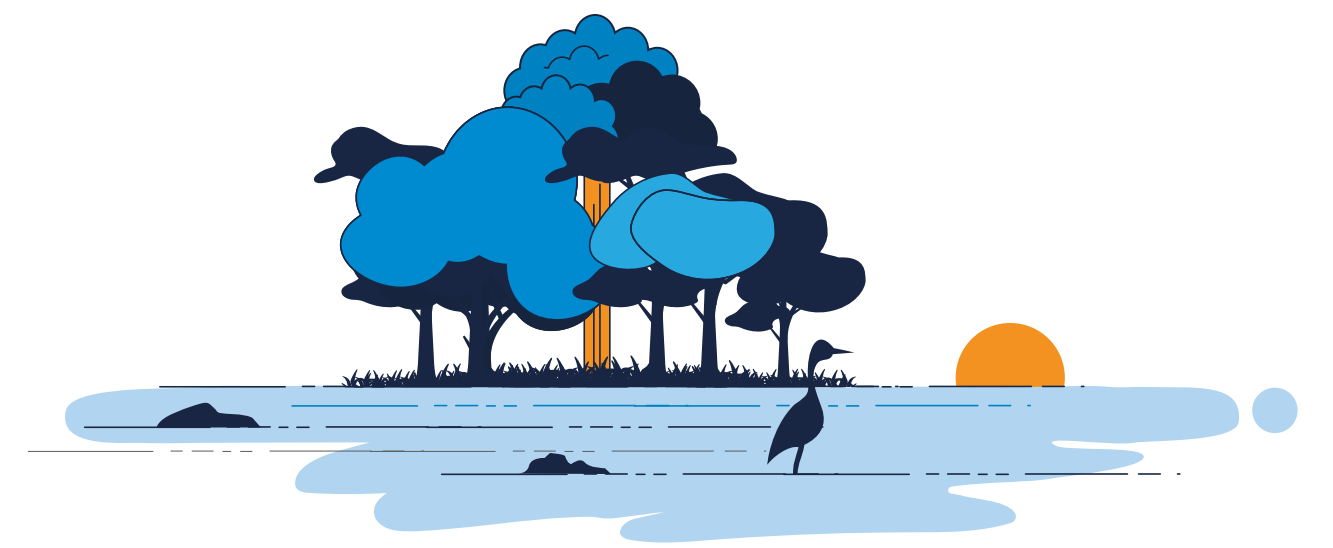
Banco de Occidente

Del lado de los que hacen.



Contenido

Mensaje del presidente	2	COMPROMISO CORPORATIVO	34	DESARROLLO DE LAS PERSONAS, LAS REGIONES Y EL PAÍS	72	CRECIMIENTO DE LOS NEGOCIOS	113	CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	141
Acerca de este reporte	4	Decisiones Coherentes	35	Ambiente Laboral	73	Negocios para el desarrollo	114	Somos responsables con los recursos	146
Somos Banco de Occidente	5	<ul style="list-style-type: none"> • Ética empresarial • Gestión de Riesgos y manejo de crisis • Cumplimiento normativo • Seguridad de la información y transparencia • Auditoría 		<ul style="list-style-type: none"> • Atraemos, seleccionamos y retenemos al talento Humano • Diversidad y equidad de género • Ambiente laboral y bienestar • Remuneración y compensaciones • Beneficios ofrecidos a colaboradores • Libertad de asociación • Formación y desarrollo del talento • Evaluaciones de desempeño • Salud y seguridad en el trabajo 		<ul style="list-style-type: none"> • Nuestro modelo de negocio • Banca personas • Banca empresarial <ul style="list-style-type: none"> • Banca corporativa e institucional • Banca gobierno • Banca empresarial y PYMES • División de tesorería • Fiduoccidente 		<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Cambio climático • Agua • Gestión de residuos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Nuestro Modelo de Negocio • Nuestros Mercados y segmentos • Avancemos 2019-2021 • Nuestros valores y principios 		Brindamos las Mejores experiencias a nuestros clientes	52	Contribuimos al desarrollo del país	102	Abastecimiento responsable	134	Promovemos el cuidado del medio ambiente	157
Gobierno corporativo	13	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y satisfacción de los clientes • Alternativas e incentivos a clientes • Programas de formación a nuestros clientes • Cumplimiento de requerimientos y Sistema de Atención al Consumidor (SAC) • Seguridad de la información y Tecnologías de la información • Analítica de datos 		<ul style="list-style-type: none"> • Promovemos la igualdad y la inclusión financiera • Accesibilidad para personas en condición de discapacidad • Llegamos a más personas • Construimos país • Aportes a la comunidad y la cultura • Aportes a la construcción del tejido social • Desarrollo de infraestructura • Educación financiera: maestros del hacer 		Inversiones para la transformación	138	<ul style="list-style-type: none"> • Premio Planeta Azul • Libros ecológicos y nuestra apuesta por la concientización ambiental • OCCIAUTO Planeta Azul 	
<ul style="list-style-type: none"> • Junta directiva • Evaluación de desempeño Junta Directiva • Conflictos de interés • Comunicación de temas críticos 								Contenidos GRI	
Nuestra Estrategia de sostenibilidad	19								
<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de interés • Pertenencia a asociaciones • Premios y reconocimientos 2021 									
COVID-19	29								
Condiciones seguras para todos	30								
<ul style="list-style-type: none"> • Haciendo por nuestro colaboradores • Haciendo por la comunidad • Haciendo por nuestros clientes 									



Contenido GRI 2-22

Mensaje del Presidente



Me complace presentarles nuestro informe de Sostenibilidad, de antemano agradezco su interés por conocer lo que hacemos desde Banco de Occidente para hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país.

Estamos seguros que para llevar al Banco de Occidente a ser líder, vanguardista, moderno e innovador, debemos dar saltos

cuánticos que inviten a todas nuestras partes interesadas a pensar en grande, a soñar con una transformación que lleve a establecer y cumplir grandes metas, distintas a las tradicionales.

Durante 2021 tuvimos un punto de inflexión en el que logramos conectar y armonizar nuestra historia, alcanzar resultados de negocio importantes y reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En ese sentido, construimos y consolidamos nuestra estrategia y modelo de sostenibilidad con la que buscamos seguir respondiendo de forma oportuna y cercana a las necesidades de los clientes a través de nuestras soluciones; pero que también nos permitirá, como organización, hacer frente a los desafíos del futuro en materia social y ambiental, pues todos los que formamos parte del Banco hemos asumido un rol activo por ser aliados estratégicos para mitigar el cambio climático y contribuir

al desarrollo y crecimiento social de nuestro país.

En primer lugar, entendemos que el cambio climático es un fenómeno que nos impacta a todos, a las generaciones presentes y futuras, por tanto, tenemos la gran responsabilidad de concientizar y sensibilizar a todos aquellos con los que nos relacionamos. Por esta razón, implementamos prácticas de uso y consumo responsable de recursos como el agua, la energía y el papel; buscamos la mejor tecnología para adaptar nuestras instalaciones y oficinas; realizamos

esfuerzos significativos por llevar a nuestros proveedores a que cuenten con prácticas sostenibles; y, realizamos alianzas que lleven a impulsar grandes proyectos para la transformación energética encaminadas a las cero emisiones netas a 2050.

Indudablemente nos sentimos orgullosos de nuestro premio Planeta Azul, que desde 1993 apoya y reconoce a los diferentes actores que desde sus ámbitos, territorios y realidades propenden por el cuidado y protección medioambiental. De esta manera exaltamos todas aquellas acciones educativas y productivas en beneficio de los ecosistemas y recursos naturales de nuestro país.

Asimismo, anualmente hacemos la publicación y entrega de nuestros libros ecológicos que sensibilizan, informan y concientizan a múltiples personas e instituciones sobre

“El involucramiento de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo ha sido un factor clave para ser coherentes con nuestros compromisos y lograr las metas que nos hemos propuesto”.

la riqueza natural y la interconexión entre nuestros estilos de vida con la biodiversidad existente en el territorio nacional.

Para los próximos años seguiremos realizando nuestras iniciativas de cuidado ambiental para hacer frente al cambio climático del que todos somos responsables y nos comprometemos como Banco de Occidente a ser carbono neutrales de alcance 1, así como generar productos, servicios y financiamiento a proyectos e iniciativas ecoeficientes para empresas y personas.

Frente a la dimensión social de la sostenibilidad, destacamos la gestión que realizamos con nuestro talento humano.

Empleamos a personas jóvenes que apalancan los procesos de innovación en nuestros productos y soluciones; aportamos a la equidad de género al contar con mujeres como la mayoría de nuestro equipo; transformamos

nuestra forma de trabajar, implementando modelos remotos e híbridos; acompañamos y entendemos las necesidades de nuestro equipo humano, asegurando el buen ambiente laboral y la búsqueda constante de condiciones dignas y equilibradas.

De igual forma, las pequeñas y medianas empresas en Colombia constituyen una gran e importante parte del tejido empresarial del país. Por ello, realizamos esfuerzos mancomunados por entender sus realidades y dificultades, les brindamos el acompañamiento, asesoría y cercanía que requieren para que crezcan y se posicionen, generando empleo y cambiando la realidad de miles de personas en pro del cumplimiento de sus sueños y mejorando sus condiciones de vida. Para esto, fuimos más allá de lo exigido por la ley al construir unas plataformas digitales de educación financiera y organizacional, que les permiten estar enterados de conceptos e información clave para que

tomen decisiones oportunas según sus necesidades y realidades, consolidándonos como un aliado clave en el logro de sus resultados.

Seguiremos en nuestra tarea de impactar a la sociedad a través de la generación de empleos de calidad y prestando nuestras soluciones, saberes y conocimientos en pro del desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país luego de estos años de pandemia y de problemáticas sociales.

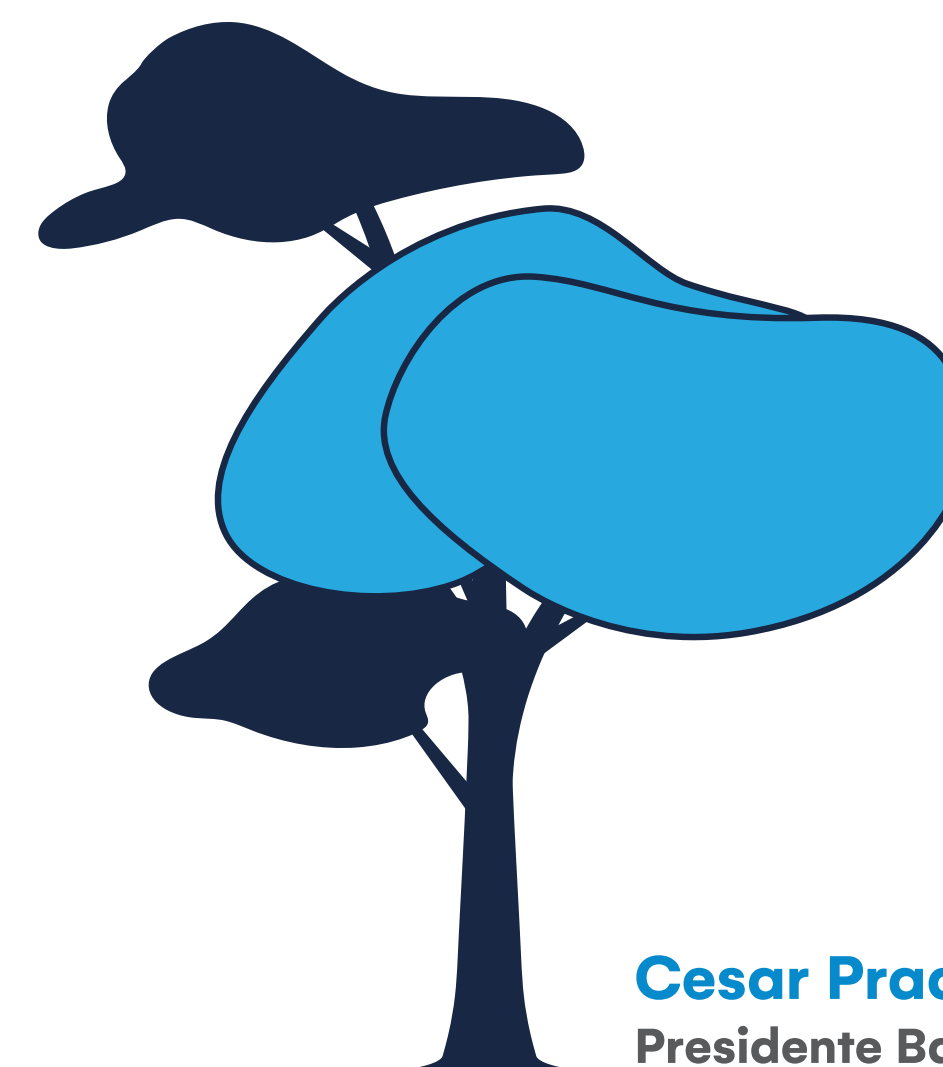
Para lograr estos saltos cuánticos contamos con las mejores prácticas de gobernanza, nuestra Junta Directiva está comprometida con la transformación del Banco y le apuesta a la innovación y transformación digital necesaria para ser más ágiles y oportunos, así como la integración y sinergia de nuestras filiales para prestar un servicio articulado e integral de cara a nuestros clientes.

Tenemos como reto seguir transformando nuestras formas

de trabajar hacia el equilibrio entre la vida laboral y personal, impulsar un modelo de negocio y de servicio para un periodo postpandemia, apoyar la reactivación económica del país y emitir nuevos productos y servicios sostenibles que lleven a nuestro Banco a ser líder del sector financiero colombiano.

Invito a todos nuestros grupos de interés: accionistas e inversionistas, equipo humano, proveedores, clientes, Junta Directiva, aliados y sociedad en general a que

exploren el primer informe de sostenibilidad de Banco de Occidente, donde detallamos nuestra gestión de impacto realizada a lo largo del 2021: un año lleno de desafíos y oportunidades que juntos culminamos con excelentes resultados y logros de valor compartido y, finalmente, los invito a que se sumen a este sueño de dar saltos cuánticos, donde entre todos aportemos al cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Cesar Prado Villegas
Presidente Banco de Occidente

Acerca de este Reporte

Contenidos GRI 2–3

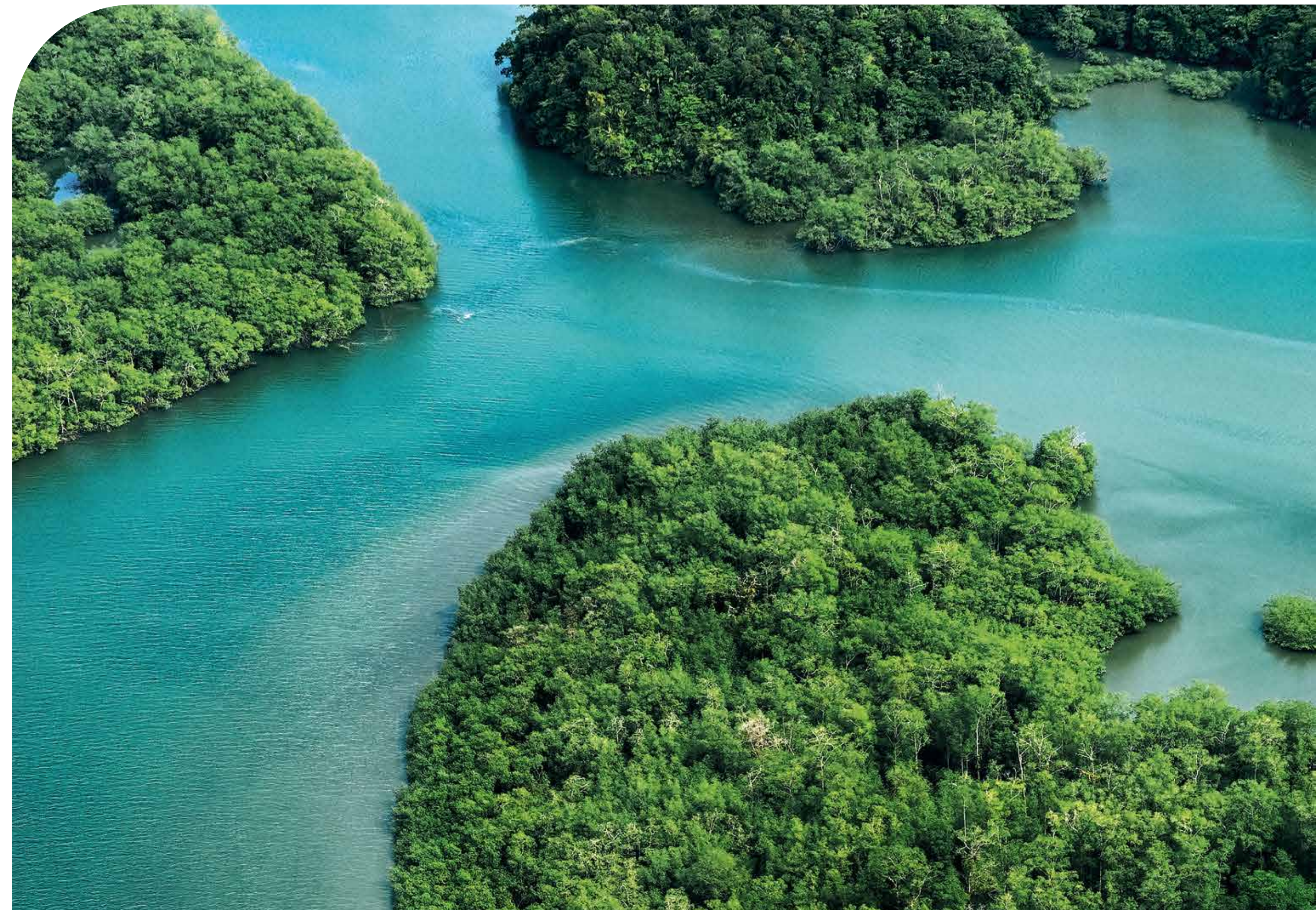
Presentamos a nuestros grupos de interés el primer informe de sostenibilidad del Banco de Occidente donde comunicamos nuestros aportes al crecimiento económico, bienestar social, cuidado del planeta y la gestión de nuestro gobierno corporativo durante el año 2021. En este informe también destacamos los hitos y retos asociados a los asuntos materiales definidos bajo la estrategia de sostenibilidad que está enmarcada en “Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país”.

Nuestro informe fue elaborado de conformidad a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión y se continuará reportando de forma anual, adicional queremos iniciar con el reporte de los

avances frente al cumplimiento de los diez principios del Pacto Global, adheridos en el mes de enero de 2022 y la contribución al cumplimiento de los ODS —Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, queremos destacar que Fiduciaria de Occidente es signataria desde noviembre del 2021 a la iniciativa de los Principios de Inversión Responsable (PRI) que aportara a incluir la inversión responsable en la estrategia para que nuestras inversiones incorporen factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Para más información o cualquier sugerencia, duda y/o comentario frente a lo presentado en este reporte, comunicarse con el buzón de la Dirección de sostenibilidad a través de:

[direccion.sostenibilidad@
bancodeoccidente.com.co](mailto:direccion.sostenibilidad@bancodeoccidente.com.co)



Somos el Banco De Occidente

Contenidos GRI 2-1, 2-2

Somos una 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

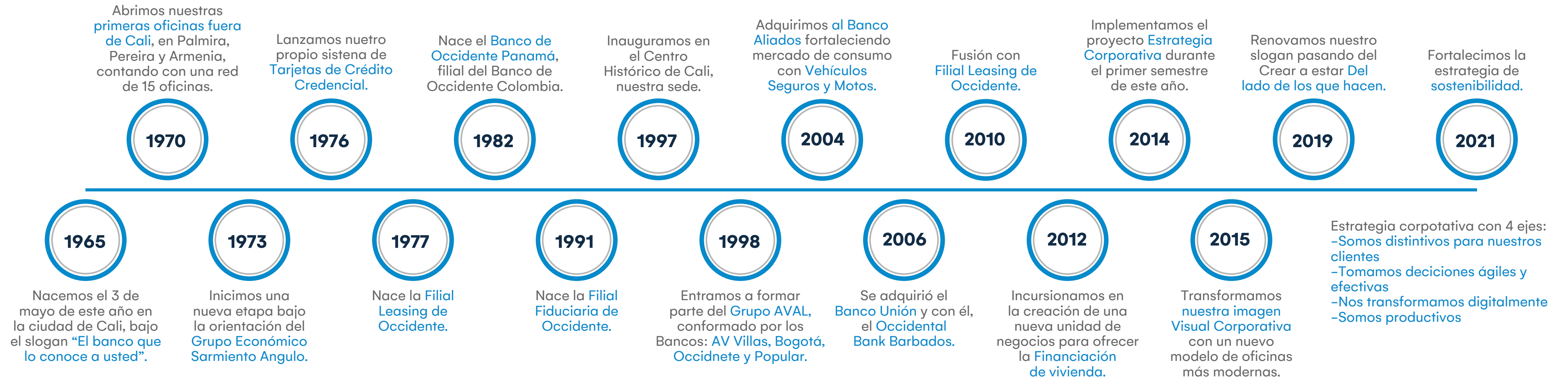
en la ciudad de Cali, perteneciente mayoritariamente al Grupo Aval Acciones y Valores con un 72,27% del capital social.

Contamos con un equipo de más de 7 mil colaboradores, una red de 183 oficinas ubicadas en 65 ciudades a nivel nacional, nuestra fiduciaria que tiene presencia a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Cali,

Medellín, Barranquilla, Pereira, Montería, Bucaramanga, Santa Marta, Manizales y Cartagena y con nuestras filiales Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank en Barbados.

Desde 1965 hemos cumplido el compromiso de aportar al desarrollo del país, respondiendo a la confianza de la comunidad, clientes y accionistas.

Historia de Banco de Occidente



Nuestras Filiales y Asociadas



Banco de Occidente – Panamá S.A.

Alcanzó al cierre del presente ejercicio con un Total de Activos de US \$835,5MM que representó un incremento anual del 1,81%. La Utilidad Neta anual al cierre del 31 de diciembre de 2021 fue de US \$9,7MM, que en términos porcentuales refleja un crecimiento del 5,57% con respecto a diciembre de 2020.



Fiduciaria de Occidente S.A.

Al cierre del presente ejercicio registró un Total de Activos de \$407,9MMM con un crecimiento anual del 6,15%. La Utilidad Neta anual al 31 de diciembre de 2021 fue de \$82,7MMM registrando un crecimiento del 94,49% anual.



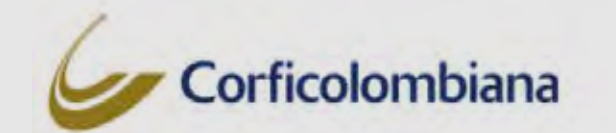
Occidental Bank Barbados Ltd.

Registró al cierre de diciembre 31 de 2021 Activos por US\$273,2MM, lo que representó un decrecimiento anual del 10,80%. En diciembre de 2021 obtuvo una Utilidad Neta acumulada año de US\$3,7MM, reflejando un crecimiento del 1,35% frente al mismo periodo de 2020.



NEXA.

Registró al cierre de este ejercicio un Total de Activos por \$105,7MMM, teniendo un decrecimiento anual del 11,30%. La Utilidad Neta año al 31 de diciembre de 2021 fue de \$5,4MMM, alcanzando un crecimiento del 19,94% frente a diciembre de 2020.



La asociada Corporación Financiera Colombiana S.A.

Presentó al 31 de diciembre de 2021 Activos por \$21.712,8MMM, que en términos porcentuales representó un crecimiento anual del 22,89%. Obtuvo una Utilidad anual de \$1.715,7MMM con un crecimiento anual del 3,67%.



El Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir.

Registró al cierre de este ejercicio un Total de Activos por \$4.112MMM, alcanzando un crecimiento anual del 4,14%. La Utilidad al 31 de diciembre de 2021 fue de \$579,6MMM, creciendo un 0,59% frente a diciembre de 2020.

Nuestro Modelo de Negocio

Con el objetivo de impactar de manera positiva nuestro entorno, nuestro modelo de negocio busca generar e 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 sus negocios, y el desarrollo local.

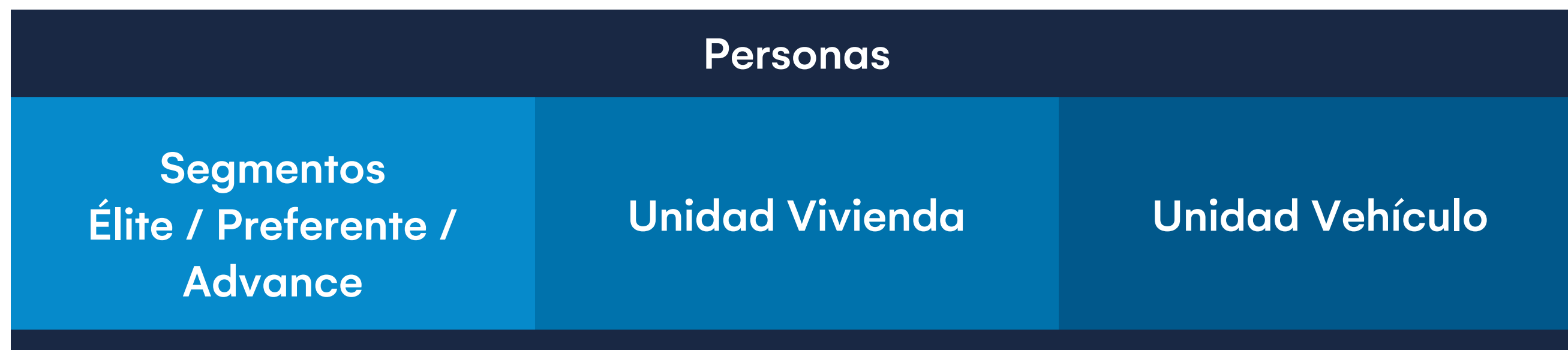
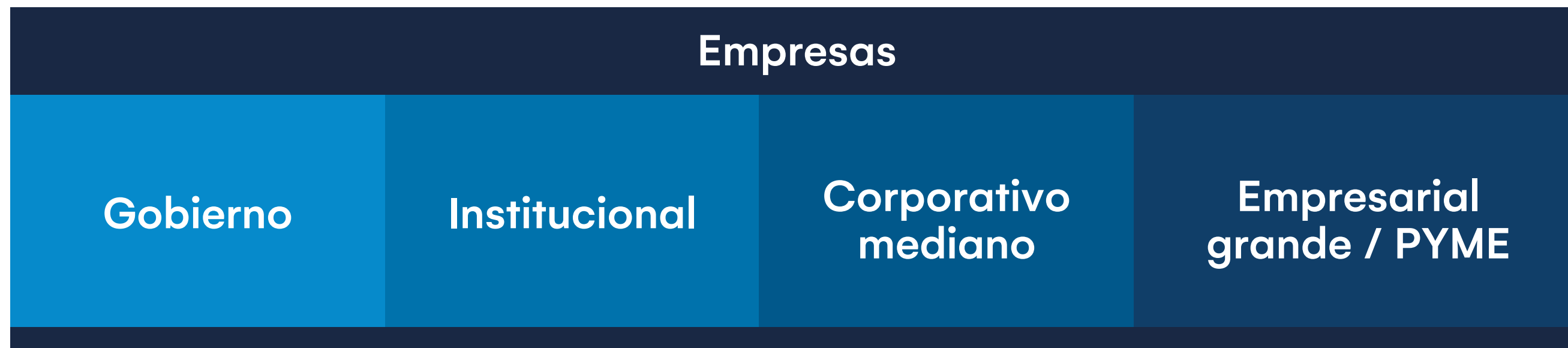


Propósito:

“Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país”

Nuestros Mercados y Segmentos

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:



Nuestro Banco

Cifras Estados Financieros Consolidados

El Banco de Occidente cerró el año 2021 con un crecimiento anual del 14,08% en el Total de sus activos



\$585,9
Miles de millones
Unidad neta

7.741
Colaboradores
*Excluye Nexa BPO y outsourcing

Cientes
58.798
Empresas (aprox)

1'031.660
Personas (aprox.)

183 Oficinas **1.173** Red Aval

267 Cajeros (ATM) **3.270** Red Aval

\$35.097
Miles de millones
Cartera neta

\$36.340
Miles de millones
Depósitos

\$51.664
Miles de millones
Activos

Avancemos 2019-2021



Propósito: Hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país.



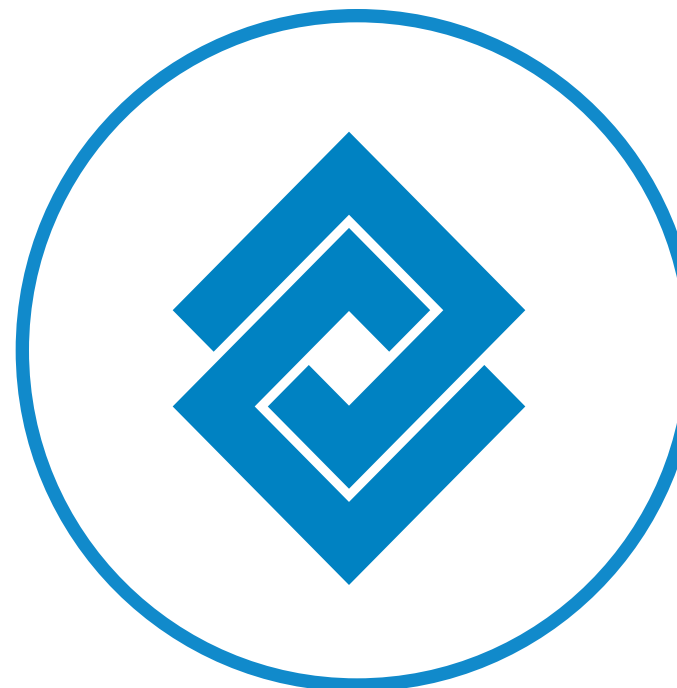
Somos Sostenibles

A lo largo de 56 años nos hemos consolidado como una Entidad líder del sector financiero gracias a nuestras apuestas de crecimiento y productividad.

A partir de 2019 iniciamos la implementación del Plan Estratégico de crecimiento denominado “Avancemos 2019-2021”, el cual se sustenta en los siguientes ejes de transformación.

Nos transformamos digitalmente:

Mantenemos el sendero de la transformación digital.



Somos distintivos para nuestros clientes:

Brindaremos ofertas diferenciadoras que agreguen valor a los clientes.

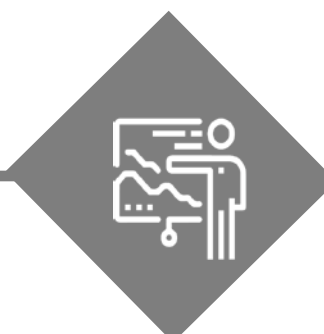


Somos productivos:

Seremos productivos con todos los recursos físicos, capital y nuestros procesos.

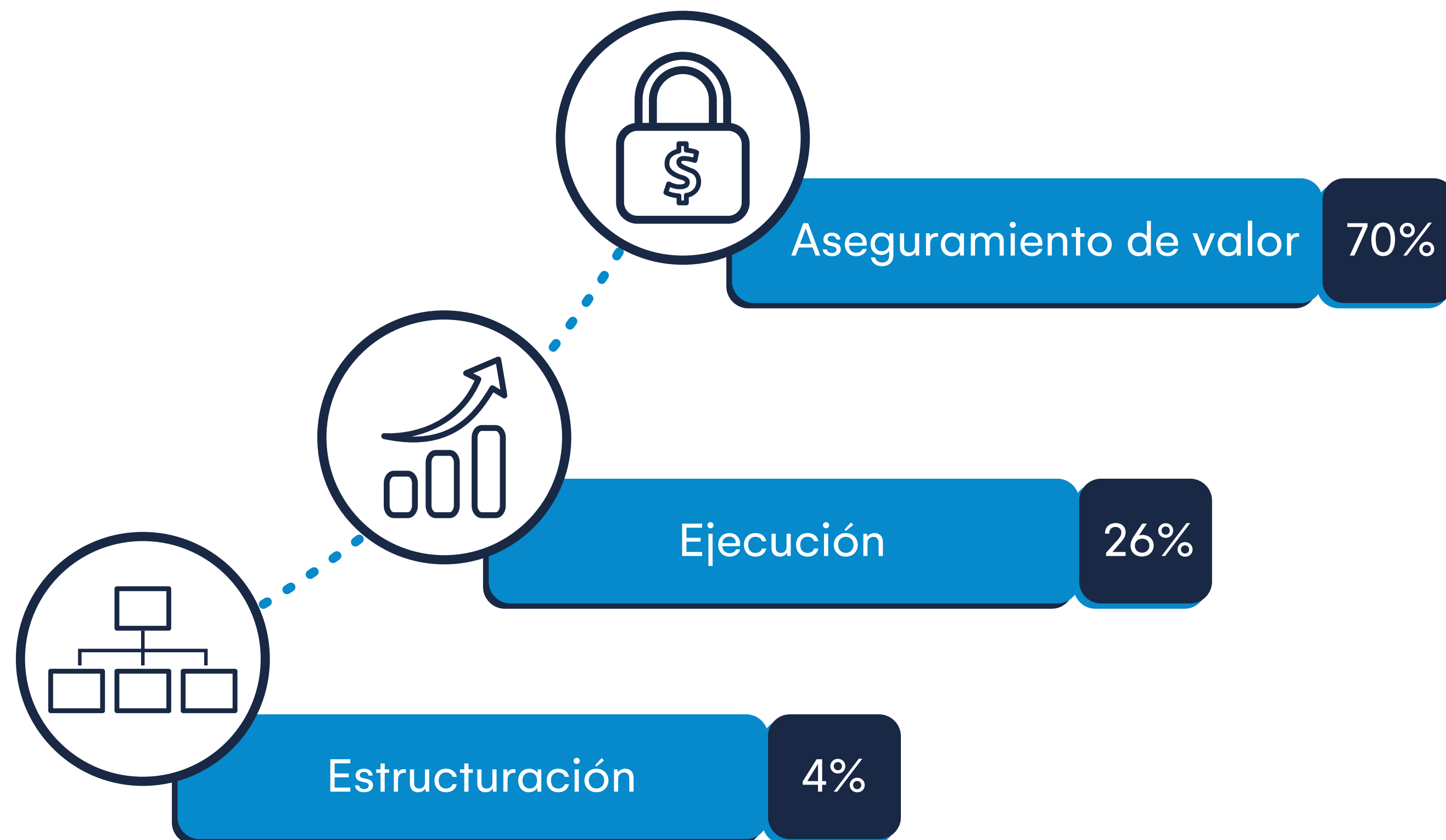
Tomamos decisiones ágiles y efectivas:

Seremos rápidos en la toma de decisiones sin impactar nuestra calidad.



Nuestro Plan Estratégico cuenta con 27 proyectos: quince (15) estratégicos y doce (12) tácticos, con los cuales buscamos consolidar y mantener la senda de crecimiento de la Entidad, garantizando la prestación de productos y servicios innovadores que generen valor para los clientes.

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. Para el cierre de 2021, los proyectos quedaron distribuidos en los estados de avance así:



Entendemos la importancia de contar con un gobierno adecuado para la implementación del plan estratégico, por esta razón se conformó la Vicepresidencia de Estrategia, encargada de gestionar y facilitar

la sostenibilidad del Banco a través de la estructuración y ejecución de los proyectos con las distintas áreas competentes. A partir del cumplimiento de los siguientes mandatos:

Asegurar la construcción de las mejores soluciones que materialicen el plan estratégico.

Impulsar la transformación digital.

Integrar los modelos comerciales y de clientes con las filiales del Banco.

Actualmente, disponemos de un total de 47 comités, veinticuatro (24) estratégicos y veintitrés (23) tácticos con los cuales apalancamos el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Comités estratégicos:

- En estos comités se manejan temas referentes a aprobaciones para el largo plazo, participan al menos dos miembros del Comité Directivo o participa el presidente, tienen periodicidad permanente y sus decisiones impactan a todo el Banco provocando cambios profundos.
- Trece (13) son Comités de Apoyo de la Alta Gerencia
- Once (11) son Comités Administrativos

Nuestros valores y principios

Contenidos GRI 2-23

Los valores corporativos representan nuestra forma de actuar y definen lo que queremos ser como Entidad en el largo plazo. Por esta razón, los valores se encuentran alineados a la Estrategia Corporativa con el fin de promover las conductas deseadas en nuestros colaboradores y que estén encaminadas al logro de los objetivos estratégicos.

Adicionalmente, con el objetivo de generar recordación a los colaboradores de los temas más relevantes que se desarrollan en nuestro Código de Ética, anualmente realizamos un Curso de Ética en el cual se abordan los principios, valores organizacionales, manejo de conflictos y conductas prohibidas, cubriendo al 100% de los colaboradores.



Honestidad

Generamos confianza a través de la coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.



Respeto

Reconocemos y valoramos a las personas en su integridad.



Determinación

Creemos en nuestra capacidad y talento para hacer que las cosas pasen.



Cooperación

Trabajamos juntos para hacer que las cosas sucedan.



Gobierno Corporativo

Contenidos GRI 2-9

Nuestra estructura de gobierno parte desde la dirección del Banco que corresponde a la Asamblea General de Accionistas, la administración que está a cargo de la Junta Directiva y cuenta con sus respectivos comités de apoyo.



Junta Directiva

Contenidos GRI 2-10, 2-11, 2-12, 2-19, 2-20

Nuestra Junta Directiva se compone de diez miembros, cinco principales y cinco suplentes.

El proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se realiza en la Asamblea General de Accionistas a través del sistema de cociente electoral de acuerdo con los Estatutos Sociales. El 25 de marzo de 2021 la Junta fue reelegida en Asamblea donde se tuvo en cuenta el grupo de aspirantes presentado por Grupo Aval Acciones y Valores S.A.

Posteriormente, se adelantaron los respectivos trámites legales de reelección ante la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales fueron debidamente aprobados.

La Junta Directiva concentra su actividad en las funciones generales de estrategia, supervisión, gobierno y control, así como el debido cumplimiento de las políticas establecidas en cada Comité y Órgano de monitoreo. Por tanto, dedica algunas de sus reuniones a la definición y seguimiento de la estrategia del Banco.

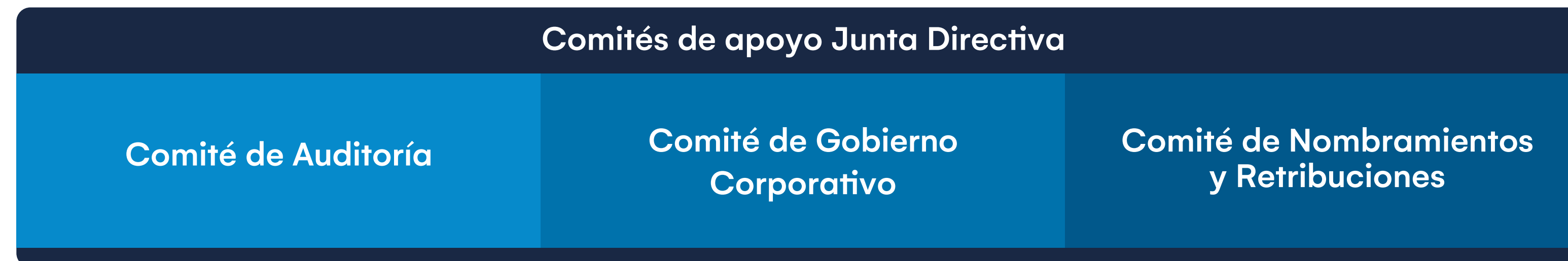
Cabe resaltar que los miembros de la Junta son remunerados por concepto de honorarios por su asistencia a las sesiones de Junta Directiva y los Comités a los que hacen parte. En 2021 el monto total destinado a los miembros fue de aproximadamente \$511 millones de pesos.



Miembros junta directiva	Miembros de junta desde	Descripción	Miembros suplentes de junta directiva
Presidente: Iván Felipe Mejía Cabal	1996	No es alto ejecutivo del Banco Hace parte del Comité de nombramientos y remuneraciones	Eduardo Herrera Botta (2015)
José Carlos Santander Palacios	2019	Forma parte del Comité de riesgos de crédito	Mauricio Gutiérrez Vergara (2008)
Ricardo Villaveces	1991	del Comité de Gobierno corporativo	Adolfo Varela González (2012)
Felipe Ayerbe Muñoz	1993	Hace parte del Comité de Gobierno Corporativo y del Comité de Auditoría	Gilberto Saa Navia (1999)
Liliana Bonilla Otoyá	1999	Hace parte del Comité de Auditoría	Mauricio Iragorri Rizo (2014)

GRI 2-9

Para brindar a la Junta Directiva las herramientas e información necesaria en la toma de decisiones, contamos con los siguientes comités de apoyo:



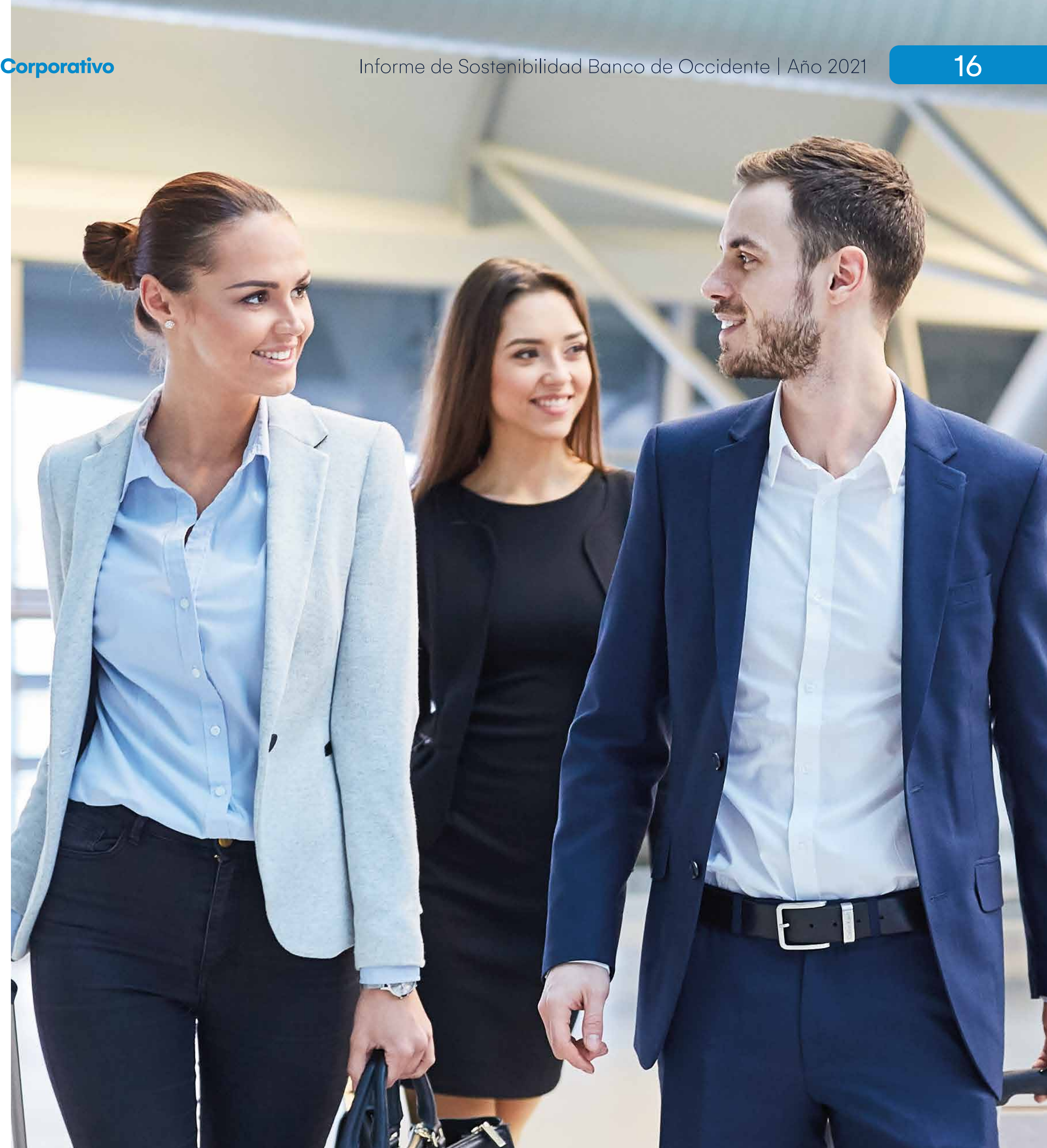
Evaluación de Desempeño Junta Directiva

Contenidos GRI 2-18

Nuestra Junta Directiva y los comités de apoyo disponen de un sistema de autoevaluación que consiste en un cuestionario de 28 preguntas desglosado de la siguiente manera:

- Autoevaluación componente individual
- Autoevaluación de la Junta Directiva
- Comité de auditoría
- Comité de gobierno corporativo
- Comité de nombramientos y retribuciones

Las preguntas de autoevaluación a la Junta Directiva están relacionadas a las prácticas de preparación de reuniones, conocimientos de los riesgos y temas relevantes para la continuidad del negocio, integridad de los miembros y conflictos de interés.



Conflictos de Interés

Contenidos GRI 2-15



En 2021 no se presentaron situaciones de conflictos de interés que fuesen necesarios de llevar a Junta Directiva debido a que todas fueron gestionados a través del Comité de Conflictos de Interés

Nuestra Entidad cuenta con un Comité de conflictos de interés (CCI), el cual tiene la atribución de definir, frente a las operaciones con partes vinculadas, aquellas que sean de naturaleza recurrente, propias del giro ordinario de los

negocios 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.

Composición Comité de Conflictos de Interés

Miembros principales	Miembros suplentes
<ul style="list-style-type: none"> Vicepresidente financiero Vicepresidente de riesgo Vicepresidente jurídico 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente de contabilidad Gerente de riesgo de crédito Gerente jurídico banca personas

Cuando el Comité establece que la situación planteada representa un conflicto de interés y desborda sus ámbitos de competencia, dicha situación se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva quienes evaluarán los elementos que configuran un conflicto de interés, y se manifestará de conformidad con sus facultades legales y estatutarias, mediante decisión motivada indicando:

- Su conformidad con la operación
- Si las entidades deberán abstenerse de realizarlas
- Si puede ser efectuada sujeta a la modificación de determinadas condiciones

- Si la realización de la operación deberá ser sometida a consideración de la Asamblea General de Accionistas

Las operaciones con partes vinculadas son reveladas directamente a la Asamblea General de Accionistas en un informe detallado en las notas denominadas: “Análisis de segmentos de operaciones” de los estados intermedios y de fin de ejercicio, los cuales son publicados en la página web del Banco.

De igual forma, contamos con mecanismos para la identificación, comunicación y administración de conflictos de interés a través de una política aprobada por Junta Directiva (Acta No. 1525 de junio de 2019) implementada al interior de la Entidad por medio de la publicación de un anexo (2).

(2) “anexo 1 – política conflicto de interés del conglomerado aval – banco de occidente”.

Comunicación de Temas Críticos

Contenidos GRI 2-16

Mediante la metodología del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) identificamos los procesos clasificados como críticos y/o relevantes en la prestación del servicio. Para ello, contamos con estrategias implementadas, actualizadas y probadas anualmente en los Centros de Operación en Contingencia (COC) distribuidos en las oficinas a nivel nacional, lo cual nos permite ser consistentes ante un evento de crisis entre los objetivos estratégicos del negocio, el servicio al cliente, el cumplimiento regulatorio, entre otros.

Dependiendo la naturaleza, ante un evento de crisis existen áreas especializadas que

realizan la evaluación preliminar para determinar si se requiere la activación del plan de continuidad del negocio, asimismo, se escala la situación al comité de administración en crisis conformado por el presidente y los vicepresidentes, donde se toman las decisiones respectivas.

Cabe resaltar que el único funcionario autorizado para dar declaraciones a los medios de comunicación es el presidente y en su ausencia, el Vicepresidente Jurídico.



En 2021 operativamente se presentaron eventos asociados a la pandemia por Covid-19 y a la afectación de la infraestructura de nuestras oficinas derivado del paro Nacional, los cuales se informaron y atendieron por el Comité de Administración en Crisis y, posteriormente, a la Junta Directiva describiendo su situación y acciones implementadas

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Contenidos GRI 2-12, 2-13, 2-14, 3-1, 3-2

“En el Banco de Occidente estamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad con el objetivo de impactar positivamente el entorno y nuestros grupos de Interés, generando constantemente un valor que se mantenga a largo plazo mediante una innovación permanente en políticas, procesos y productos.”

En 2021 avanzamos significativamente en la estructuración y consolidación de la estrategia de sostenibilidad con la cual buscamos crear valor a lo largo del tiempo, aportando al desarrollo y bienestar social, además de promover actuaciones éticas y transparentes, así como a la protección y cuidado del medio ambiente incorporando criterios ASG en la toma de decisiones

En primer lugar, para estructurar y validar la estrategia llevamos a cabo la identificación y priorización de los asuntos materiales a través del siguiente proceso:



A partir del mencionado proceso abordamos los principios de análisis de materialidad (contexto de sostenibilidad e inclusión de grupos de interés) sugeridos por estándares internacionales como GRI y Accountability, alineándonos a las mejores prácticas de gestión de la sostenibilidad.

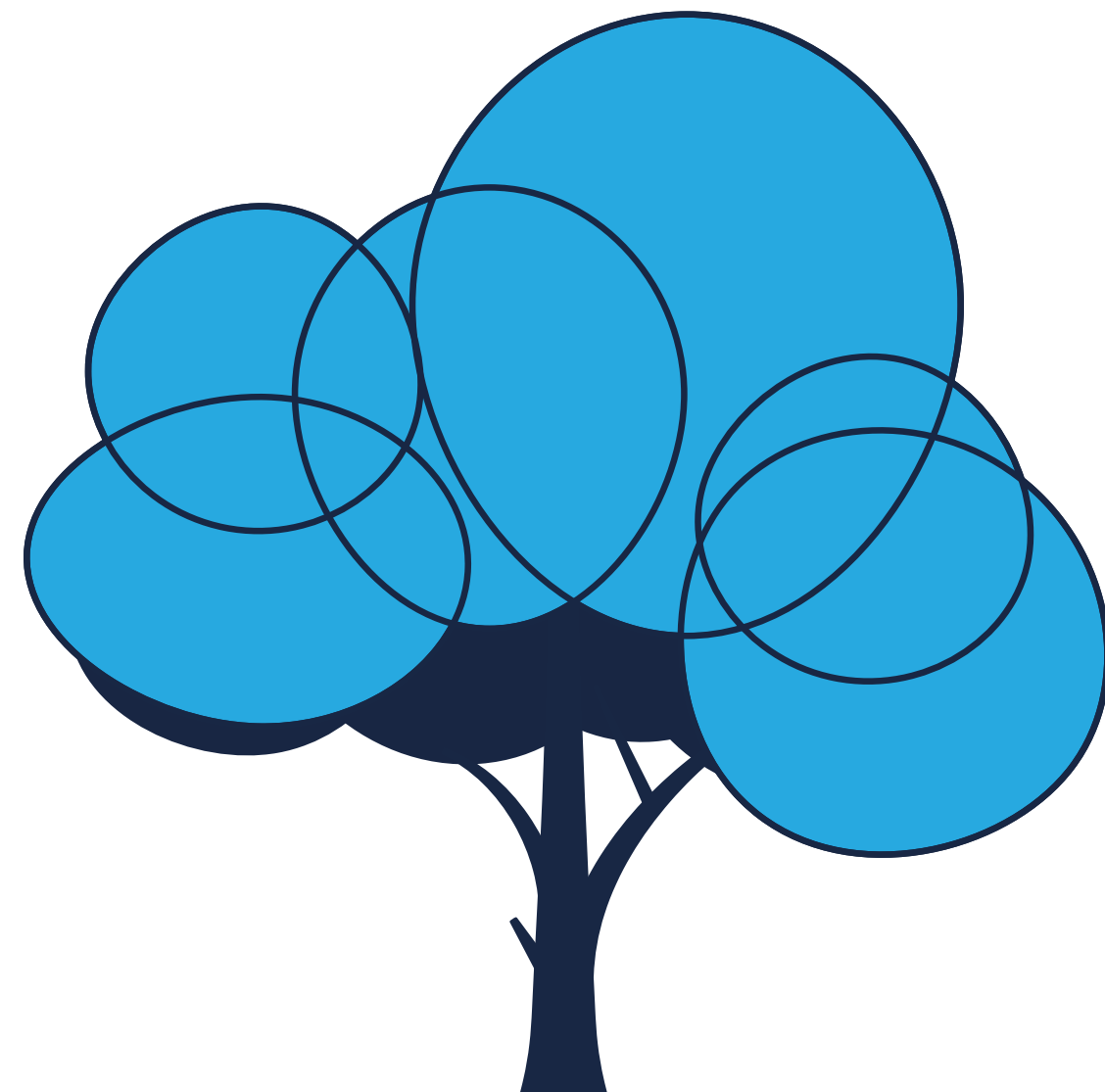


Principios	Fase	Insumos
1) Contexto de sostenibilidad	Revisión documentos internos	Estrategia, gestión de grupos de interés, dimensiones ambiental, social y de gobierno corporativo.
	Índices y estándares internacionales	Estándares GRI RobecoSAM sustainability investing FTSE4Good SASB — Temas específicos del sector financiero
	Prácticas líderes en sostenibilidad	Tres organizaciones del sector financiero con operación en Colombia.
2) Inclusión grupos de interés	Entrevistas a grupos de interés	Equipo humano, clientes, competidores, sociedad y medio ambiente, filiales, generadores de opinión, gremios, aliados, gobierno y entes regulatorios, mercado de valores, proveedores, certificadoras.

Estrategia de Sostenibilidad

GRI 3-2

Como resultado del análisis realizado, identificamos nueve (9) asuntos materiales que aportan al cumplimiento de las metas de seis Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo, los cuales ordenamos en cuatro frentes, así:



Frentes
Asuntos materiales

Transformación Del País

Compromiso Corporativo



Decisiones coherentes



Mejores experiencias



Desarrollo de las personas la regiones y el país

Ambiente laboral



Territorios que avanzan



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



Responsabilidad con los recursos naturales



Relación positiva con el medio ambiente

Cuidado del medio ambiente



Negocios para el desarrollo



Negocios sostenibles



Inversiones para la transformación



Crecimiento de los negocios

Gestión de Grupos de Interés

Decisiones
coherentes

Nos comprometemos a ejecutar políticas y prácticas responsables, éticas y transparentes en nuestros procesos y labores diarias en consonancia con la regulación vigente y la sana competencia, que impacten positivamente a nuestro equipo humano, filiales y grupos de interés.

Mejores
experiencias

Implementar permanentemente prácticas, políticas e innovaciones que promuevan la experiencia positiva y el bienestar de nuestros clientes por medio de la gestión de su experiencia (journey del cliente), la analítica de datos, la transversalización de procesos con nuestras filiales, la transparencia de la información y la disposición de recursos para mejorar operaciones y productos.

Ambiente
laboral

Generar y sostener buenas prácticas laborales relativas a la selección, la retención y el desarrollo de nuestro equipo humano, y la transversalización de estas prácticas con nuestras filiales.

Territorios
que avanzan

Contribuir al desarrollo del país, con foco en el Occidente colombiano, por medio de la generación de alianzas estratégicas, el apoyo a sectores específicos de la región, tales como cultura y educación; el voluntariado corporativo social y ambiental; los espacios de educación financiera con nuestros grupos de interés; la accesibilidad a nuestros productos y servicios a nivel nacional y la financiación de proyectos con alto impacto regional y sostenible.





Responsabilidad con los recursos naturales

Afrontar los desafíos que presenta el cambio climático en el mundo actual por medio de decisiones internas que promuevan el uso eficiente de los recursos naturales, contribuyendo a la prevención y mitigación del impacto ambiental en nuestras operaciones.

Relación positiva con el medio ambiente

Diseñar productos sostenibles integrando en su concepción y desarrollo, diferentes áreas del banco y grupos de interés, e implementando acciones de alto impacto ambiental tales como el Premio Planeta Azul, iniciativa líder del compromiso de la banca colombiana con el medio ambiente.

Negocios para el desarrollo

Promover las decisiones relativas a la sostenibilidad en nuestro direccionamiento estratégico y órganos de gobierno a lo largo de nuestros procesos de negocio, cadena de valor y en nuestros productos, partiendo de la relevancia que tienen nuestros grupos de interés en la permanencia del Banco en el tiempo.

Negocios sostenibles

Promover prácticas responsables y sostenibles con nuestros proveedores y aliados estratégicos, y a aplicar políticas de inversión responsable en nuestros negocios y en los de nuestras filiales.

Inversiones para la transformación

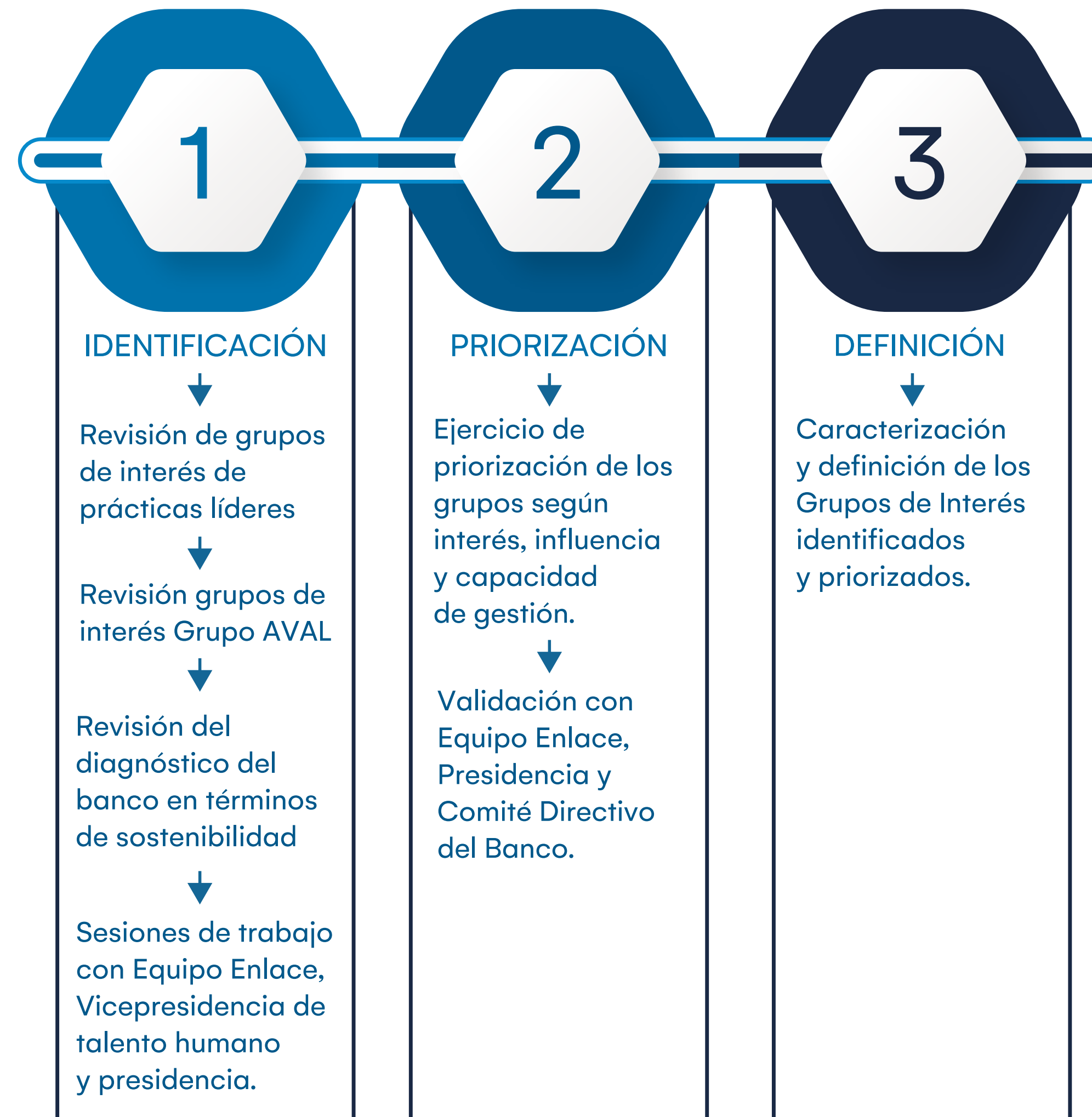
Optimizar recursos y tiempo, mejorar la experiencia del cliente, impactar positivamente el entorno y orientar objetivamente las decisiones del negocio, por medio de innovación sostenible, inversión en I+D (investigación y desarrollo) y la digitalización de productos, servicios y procesos, por medio de espacios de cocreación con las distintas áreas del Banco, filiales y nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de sostenibilidad fue presentada a la Junta Directiva, quienes delegaron a nuestro presidente para liderar el compromiso del Banco con la estrategia de Sostenibilidad, asimismo, en septiembre se conformó y consolidó la Dirección de Sostenibilidad que depende de la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa.

Grupos de Interés

Contenidos GRI 2-29

Somos conscientes de que Banco de Occidente forma parte de una sociedad que cuenta con múltiples actores a los cuales influenciarnos e impactamos de distintas maneras. En ese sentido, reconocemos la importancia de identificar, caracterizar y priorizar esas partes interesadas con el objetivo de instaurar un relacionamiento positivo fundamentado en la transparencia y el respeto.





Este ejercicio nos permitió identificar los siguientes grupos de interés con quienes establecemos compromisos a partir del análisis de sus necesidades y expectativas.



Del mismo modo, construimos los esquemas que orientarán las actividades de relacionamiento en el corto, mediano y largo plazo frente a las partes interesadas, para lo cual definimos la siguiente estructura:



Pertenencia a Asociaciones

Contenidos GRI 2-28

- Asobancaria
- Camacol
- ANDI
- Cámara Colombiana de la Infraestructura
- Cámara de comercio Hispano Colombiana
- Cámara de comercio Colombo Británica
- Cámara Colombiana de la Construcción
- Cámara Colombiana de la Infraestructura
- Asociación Colombiana de fondos de Capital Privado
- Agencia De Promoción De Inversión Invest Valle Del Pacifico
- Unidad de Acción Vallecaucana
- Asociación para la promoción de las artes PROARTES



Premios y Reconocimientos 2021

Durante 2021 recibimos una serie de premios y reconocimientos que reflejan los resultados y logros alcanzados por parte de todo nuestro equipo de trabajo y que nos hace avanzar y consolidar como un Banco referente del sector financiero en Colombia. A continuación, el detalle de estos reconocimientos:

BANCO DE OCCIDENTE

- Ocupamos el tercer puesto en la encuesta de expectativas de febrero del Banco de la República.
- Ocupamos el puesto número 15 en las Instituciones Designadas en el programa de Creadores de Mercado para Títulos de Deuda Pública, otorgado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Fuimos reconocidos como el mejor banco para trabajar

para las mujeres por parte de Great Place To Work.

- Fuimos reconocidos por la DIAN como Operador Económico Autorizado en el producto de Leasing de Importación.
- CRC Ratings confirmó las calificaciones de deuda de largo plazo de AAA, deuda de corto plazo de BRC 1+, Bonos Ordinarios y de AA+ de los Bonos Subordinados.
- Nuestro libro “Colombia territorio de biodiversidad” ganó el primer puesto en la categoría 4C — libros de lujo, otorgado por Andigraf.
- Ocupamos el cuarto puesto en las marcas más valiosas en la categoría de servicios otorgado por Compassbranding.
- Ocupamos el tercer puesto en desempeño general dentro del

sistema financiero colombiano en la medición realizada por The Banker.

FIDUOCCIDENTE

- Fitch Ratings reafirmó la máxima calificación de riesgo crediticio para el FIC Occidentarios de Fiduciaria de Occidente de ‘AAA(col)’.
- Fitch Ratings afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Banco de Occidente y Fiduciaria de Occidente en AAA y F1+; la perspectiva de la calificación de largo plazo es estable.

BANCO DE OCCIDENTE PANAMÁ

BRC Standar & Poor confirmó:

- La calificación de deuda a largo plazo de AA+ a AAA y retirar la perspectiva positiva
- La calificación de deuda a corto plazo BRC 1+



COVID-19



Condiciones Seguras Para Todos

Durante la pandemia de Covid-19 nos enfrentamos a desafíos relacionados con la implementación de un modelo de trabajo remoto, protocolos de bioseguridad para el cuidado de nuestros colaboradores y sus familias, mantener un servicio de calidad para nuestros clientes desde nuestros canales virtuales y acompañarlos para sobrellevar el momento coyuntural que enfrentábamos como sociedad.

Motivados por nuestro propósito como entidad, nos pusimos del lado de los que hacen e impulsamos estrategias que nos permitieran hacer frente a estos retos para cumplir con nuestros objetivos estratégicos.



Haciendo Por Nuestros Colaboradores

El bienestar de nuestros colaboradores ha sido una prioridad para el Banco. Por esta razón, durante la pandemia de la Covid-19 le dimos prioridad a dos temas importantes: la salud y el trabajo remoto desde casa. Fuimos conscientes de que nuestros colaboradores se enfrentaban a un momento coyuntural difícil donde su salud mental se podía ver comprometida. Por esta razón realizamos un acompañamiento totalmente financiado por el Banco en temas de prevención y atención a la salud mental.

Adicional, en esa misma línea de salud promovimos el autocuidado a través de la dotación de elementos reutilizables de bioseguridad

dentro de las instalaciones del banco y en las casas de nuestros colaboradores. Hoy en día seguimos impulsando estrategias para la prevención del contagio a través de la comunicación de acciones de sensibilización, concientización y auto cuidado. Lo que se comunica:

Condiciones óptimas en el trabajo remoto

Medidas de prevención COVID-19

Riesgo biomecánico, biológico y psicosocial

Inversión social solidaria

remoto desde casa, por lo que nos aseguramos de brindarle a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para velar por su seguridad, impulsar su motivación y mantener su productividad. Después de la reactivación económica decidimos mantener un modelo híbrido de trabajo remoto desde casa, pues los resultados del modelo fueron positivos para la organización.

También promovimos el Plan Nacional de Vacunación con la aplicación de 2.892 vacunas a través de la iniciativa de la ANDI a colaboradores, sus familias y proveedores a nivel Nacional. Como resultado aportamos al cubrimiento del 98% de los colaboradores vacunados.

En el marco del Decreto No 1026 de 31 de agosto de 2021 del Ministerio del Interior se implementó el tema de trabajo

Haciendo por la Comunidad

El desarrollo de los territorios y el bienestar de las comunidades es nuestra prioridad por eso, nos hemos enfocado en desarrollar mecanismos que nos permiten garantizarle a las comunidades y a las entidades territoriales el apoyo que necesitan para la ejecución de estrategias e iniciativas para el cuidado y protección de la salud en tiempos de Covid-19 y post pandemia. Algunas de las iniciativas fue la participación en la alianza Propacífico, en donde a través de aportes contribuimos en la recuperación de la ciudad y participamos en el suministro de congeladores para el almacenamiento de vacunas contra el COVID -19.

- Continuamos haciendo donaciones y aportes sociales a las distintas organizaciones sociales con las que nos relacionamos, para garantizar el funcionamiento de sus actividades y mitigar los impactos negativos en la población beneficiada.



Haciendo por Nuestros Clientes

A partir del contexto de la pandemia de la Covi-19 fortalecimos, adaptamos y transformamos la atención de nuestros clientes con el objetivo de brindarles solución y facilidad a sus necesidades. Te contamos lo que hicimos:

- A partir del contexto de la pandemia de la Covid-19 transformamos nuestro mecanismo de atención a clientes, migrando de canales presenciales a canales virtuales. Como consecuencia el volumen de requerimientos por parte de los clientes aumentó significativamente.
- Incluimos medidas estructurales para los deudores afectados económicamente por la pandemia del Covid-19 como adopción a la circular externa

022 del 30 de junio de 2020 de la Super Intendencia a través de la cual se creó el “Programa de Acompañamiento a Deudores PAD”

- Avanzamos significativamente en la virtualización de nuestros canales y productos, llevando a más facilidades y alternativas a nuestros clientes, impulsando nuestra transformación digital y cuidando a todos aquellos con quienes nos relacionamos.
- Conectamos a las familias más impactadas por la pandemia con los beneficios del programa “Ingreso solidario” del Gobierno Nacional, mitigando la pobreza monetaria derivada de las restricciones.
- En 2020 este tipo de

situaciones impactaron nuestro Net Promoter Score (NPS) debido al significativo incremento de PQR y el proceso de transformación llevó a que incrementaran nuestros tiempos de respuesta. Sin embargo, en 2021 logramos ajustarnos y cerrar brechas en este indicador, ante nuestro mejoramiento de procesos de gestión de reclamos y disponibilidad de canales.



“ Apoyamos a las autoridades locales y nacionales con la distribución de los recursos del **programa Ingreso Solidario** a los beneficiarios determinados por el Ministerio de Prosperidad Social, en 2021 conectamos a un promedio de 864 personas. ”

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.

Banco de Occidente

Decisiones Coherentes

Tema material: Decisiones coherentes
Contenidos GRI 3-3

Estamos comprometidos con promover una actuación responsable, ética y transparente en todas nuestras actividades para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés, promoviendo el cumplimiento normativo y la sana competencia en el mercado. Por esta razón, generamos un marco de actuación, control y seguimiento que nos permita mitigar riesgos y garantizar la continuidad y confiabilidad de nuestras actividades.

Dicho marco se compone de tres grandes asuntos así:

**Ética
empresarial**

**Gestión de
riesgos y
crisis**

Auditoría



Ética Empresarial

Contenidos GRI 2-23, 2-26, BdO-PCE

“Somos distinguidos por nuestra actuación íntegra, que nos ha posicionado como un Banco ético y justo en las relaciones que establecemos con nuestros grupos de interés.”

La ética y transparencia son pilares fundamental en todas nuestras actividades. Hacen parte de nuestro ADN y no son negociables bajo ningún concepto. En ese orden de ideas, contamos con distintos manuales, procedimientos y políticas alineadas con las disposiciones del grupo AVAL que orientan el cumplimiento y desarrollo en todo lo que hacemos.

Además, tenemos a disposición el Código de Ética y Conducta que define las pautas de comportamiento recto y honrado para responder a la confianza depositada por nuestros clientes, usuarios, empleados, accionistas, proveedores y la comunidad en general por medio de nuestros valores y principios, los cuales se socializan con nuestro talento humano.

Nuestros principios

Principios de buena fe

Surge del mandato constitucional para establecer que en toda transacción o negocio siempre se debe anteponer la buena fe y actuar de manera honesta, sincera y leal.

Principios de equidad

Aboga por la igualdad de la oferta de productos sin tener en cuenta beneficios personales o de terceros.

Principios de legalidad

Sostiene que toda actividad ejercida dentro del banco debe respetar la Constitución, leyes y normas internas reguladoras de la actividad financiera y cambiaria.

Principio de colaboración

Indica la colaboración a las autoridades nacionales en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo y otros actos al margen de la ley.

Principios de buena fe

Establece que debemos mantener las operaciones en condiciones óptimas con el fin de que toda la información sea adecuada.

Principios de equidad

Establece que nuestros directivos y empleados deben mantener en confidencialidad de la información manejada.

Principios de legalidad

Indica que las transacciones comerciales, financieras y contables deben ser controladas de manera permanente en su gestión y resultados, con el objetivo de asegurar el cuidado de los intereses de accionistas, clientes y usuarios.

En nuestro Código de Ética abarcamos temas como el manejo de conflicto de interés, reforzamiento de políticas SARLAFT/FPADM(4), Antisoborno y Anticorrupción y Antifraude; temas de reserva bancaria, canales de comunicación, régimen sancionatorio, entre otros.

Cada año, desarrollamos un Curso de Ética, realizado por el 100% de nuestros colaboradores, que tiene como finalidad generar recordación sobre los temas más importantes contenidos en el código con nuestros colaboradores, incluyendo por supuesto los valores y principios, así como el manejo de conflictos de interés y conductas prohibidas.



(4)Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Prevenimos la Corrupción y el Fraude

Contenido GRI 205-1

Promovemos la cultura de seguridad con el fin de evitar acciones de fraude y corrupción, que nos permita tener un comportamiento ético como principio fundamental en todas nuestras actividades, por medio de la evaluación en nuestros procesos y las capacitaciones a los colaboradores sobre nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, motivo por el cual presentamos un reporte semestral de los resultados a la Junta Directiva.

Por este motivo, contamos con la Política ABAC (Antibribery & Anticorruption por sus siglas en inglés) el cual busca tener unas relaciones fundamentadas en la transparencia, a través del proceso de selección y contratación de terceros en el que validen aquellos factores que permitan identificar oportunamente operaciones no éticas y/o antecedentes de corrupción y soborno.

Contenido GRI 205-3

“Durante 2021 no tuvimos ningún caso confirmado de corrupción como resultado de la eficiencia de nuestras políticas, procedimientos y cultura organizacional.”

Contenido GRI 205-2



Al formar parte del Grupo Aval que cotiza en Bolsa de NY, disponemos de políticas y lineamientos Antisoborno y Anticorrupción, así como con políticas en materia de donaciones y gestión adecuada de recursos, en línea con el sistema de gestión de riesgos del Grupo y cumpliendo con la supervisión definida para la efectividad de los controles asignados a riesgos, entre otros.

Contamos con el comité de atención de reclamos por fraudes, el cual analiza los casos que se puedan presentar por fraudes de identidad, información financiera, fraudes económicos, entre otros. Analizando la particularidad de cada caso y resolviéndolo de acuerdo con lo exigido por la

legislación. En ese orden de ideas, desde el área se hace seguimiento a los casos de fraude tanto a nivel de colaboradores como fraudes en los productos de nuestros clientes, ya que nuestro interés es contribuir en la generación de la seguridad tanto interna como externa.



Gestión de Riesgos y Manejo de Crisis

Contamos con una visión agregada del Perfil de Riesgos, la cual se aplica a todos los negocios y actividades. De esta forma, los Comités de Riesgos, el Comité Ético de Tesorería, la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza, y el resto de las vicepresidencias involucradas, como por ejemplo la Vicepresidencia Financiera, buscan que el Apetito al Riesgo esté alineado con los planes estratégicos y de negocios establecidos para la consecución de sus metas y objetivos.

Hemos identificado los riesgos a los cuales estamos expuestos

en términos de nuestras actividades y las diferentes líneas de negocio. En todo caso, en la medida en que se identifiquen y gestionen nuevas tipologías de riesgo se registrarán por lo dispuesto en el presente Marco de Apetito al Riesgo.

Riesgos gestionados

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Concentración del Activo
- Riesgo de Contraparte Financiera
- Riesgo de Mercado
- Riesgo Estructural de Tasa de Interés (ALM)
- Riesgo de Derivados

- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operacional
- Continuidad de Negocio
- Riesgo SOX
- Antisoborno y anticorrupción (ABAC)
- Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM)
- Seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Riesgo de Fraude
- Riesgo Estratégico
- Riesgo Regulatorio

La administración del riesgo de LA/FT/FPADM tiene una naturaleza diferente a la de los procesos de administración de los riesgos típicamente financieros (crédito, técnicos de seguros, mercado, liquidez, etc.), pues mientras que los mecanismos para la administración del primero se dirigen a prevenirlo, detectarlo y reportarlo –oportuna y eficazmente–, los mecanismos para la administración de los segundos se dirigen a asumirlos íntegra o parcialmente en función del perfil de riesgo de la Entidad y la relación rentabilidad / riesgo. En ese sentido, contamos con Tres Líneas de Defensa, que tienen como finalidad contribuir al Banco de Occidente para alcanzar los objetivos definidos de manera transparente.

1ra

Línea de defensa

Está relacionada con las acciones adelantadas en cada uno de los procesos y quienes lo ejecutan bajo los lineamientos del Gobierno Corporativo y la normatividad para evitar los riesgos.

2da

Línea de defensa

Conformada por la Vicepresidencia de Riesgo y sus respectivas gerencias para evaluar, medir, monitorear y mitigar los riesgos.

3ra

Línea de defensa

Conformada por el área de Auditoría que busca generar valor en línea con la estrategia del Banco a través del fortalecimiento organizacional.

Promover una cultura frente al riesgo al interior de nuestra Organización que prevenga la materialización de riesgos es de suma relevancia, por esta razón, desarrollamos algunas acciones que protejan al Banco y a nuestros clientes de cualquier tipo de riesgo. Dentro de las cuales resaltamos:

Compromiso Corporativo

- Los procesos de validación previa por parte de la División de Cumplimiento de todos los futuros posibles empleados.
- Disponemos de la línea Ética Banco de Occidente y Grupo Aval.
- Participamos en foros mensuales donde se presentan actualizaciones en materia de Gestión de Riesgos a colaboradores nuevos.
- Participamos de manera activa de la creación y desarrollo de nuevos productos.
- Análisis de riesgo en temas relacionados con LAFT/FPADM.
- Definimos políticas metodologías y procedimientos formales que aseguren la debida diligencia del cliente para certificar los documentos presentados.
- Evaluamos anualmente el funcionamiento de nuestra Revisoría Fiscal



Riesgos Emergentes:

- Dentro de nuestra identificación de riesgos, incluimos el análisis e identificación de riesgos Emergentes, dentro de los cuales resaltamos:

Riesgos:	Ciberataques	Fraude externo
Categoría	Económico y Tecnológico	Económico
Descripción	Ataque a la infraestructura tecnológica o ataques de Ransomware	Nuevas modalidades de engaño a clientes (Vishing, Malware) que afectan sus productos
Impacto	Suspensión de los servicios del banco	Pérdidas económicas para los clientes y para el banco. Pérdida de clientes.
Acciones mitigantes	Herramientas tecnológicas de detección de ataques y monitoreo. Programa de concientización a empleados del banco.	Monitoreo de Transacciones. Campañas de Sensibilización a clientes. Controles en los canales electrónicos.

Principales resultados 2021:

Riesgo de Liquidez:

En materia de administración del Riesgo de Liquidez, durante

el 2021, presentamos 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 \$5.8 billones y \$3.1 billones respectivamente, arrojando una razón de 186%

que se encuentra holgada respecto al límite de apetito de mínimo 130% que hemos definido y muy por encima del límite legal mínimo del 100%. Destacamos la gestión ALM en el seguimiento permanente a los indicadores de alerta temprana, los cuales tuvieron en general un comportamiento estable dentro de los límites de apetito establecidos.

Respecto a la liquidez estructural, medida a través del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), reflejamos una estabilidad de fondeo disponible en promedio año de 101.36% en relación con su fondeo requerido. Al cierre del año, el CFEN alcanzó niveles de 107.74% mostrando fortaleza relativa entre la composición de activos y pasivos.

Riesgo de Mercado:

La administración del Riesgo de Mercado está representada principalmente por la gestión del portafolio de renta fija, el cual en lo corrido del 2021 se ubicó en promedio en \$4.0

billones, con una duración promedio de 34 meses y una concentración del 40% en el corto plazo (< a 2 años). El nivel de portafolio es superior al observado durante el año anterior y la duración se incrementó de forma importante (pasó de 19 a 34 meses). Lo anterior, concluyó en un mayor nivel de exposición de riesgo de mercado — VeR regulatorio SFC — que en promedio representó \$262.890 millones, cifra que también estuvo influenciada 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 (6.7% vs. Máximo 10.0%).



Cumplimiento Normativo

GRI 2-27

Nuestro principal objetivo con el seguimiento y cumplimiento normativo es prevenir las sanciones que puedan imponer las diferentes autoridades que vigilan nuestras operaciones.,

En ese sentido, desarrollamos entre otras, políticas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo son definidas directamente por la Junta con propuestas del Oficial de Cumplimiento, quien debe reportar trimestralmente los resultados de las actividades de monitoreo transaccional, análisis financiero, actualización de datos, segmentación de factores de riesgo, y conocimiento de los clientes para identificar oportunamente cualquier señal de alerta.



Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

**BdO-FRSARLAFT,
BdO-JDSARLAFT, BdO-INP**

Contamos con un Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos, de la Financiación al Terrorismo y de la Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM), ajustado a la normatividad vigente, a las políticas y metodologías adoptadas por nuestra Junta Directiva y a las recomendaciones de los estándares internacionales relacionados con estos flagelos.



Como casa matriz comunicamos a las filiales las políticas, lineamientos y mejores prácticas para realizar los procesos relativos al funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo de LA/ FT/FPADM — SARLAFT/FPADM en cada una de ellas. Para las filiales del exterior, las políticas y directrices son implementadas teniendo en cuenta la normatividad que rige cada jurisdicción.

Para el desarrollo continuo de esta gestión, tenemos herramientas tecnológicas que permiten identificar operaciones inusuales y reportar oportunamente las operaciones sospechosas a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

En cumplimiento de lo establecido en las normas legales y de acuerdo con los montos y características exigidas en la Parte I, Título IV, Capítulo IV de la Circular

Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos oportunamente los informes y reportes institucionales a los diferentes entes de control. De igual forma, contamos con un programa institucional de capacitación dirigido a todos los funcionarios, en el cual se imparten las directrices respecto al marco regulatorio y los mecanismos de control que se tienen sobre la prevención de LA/FT/FPADM, impulsando de esta forma la cultura de cumplimiento.

Durante el año 2021 realizamos seguimiento a los informes elaborados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, en lo referente a la administración del riesgo del Lavado de Activos, de la Financiación al Terrorismo y de la Financiación a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, a fin de atender las recomendaciones orientadas a la optimización del Sistema.

Contamos con nuestro Oficial de cumplimiento, quien vela por el efectivo, eficiente y oportuno cumplimiento del SARLAFT, es el encargado de presentar a la junta los resultados de la Gestión desarrollada, la que debe estar en línea con la información suministrada a las diferentes entidades de control, también los resultados de los correctivos solicitados por la Junta Directiva, coordina los planes de capacitación dirigidos a nuestros colaboradores con el fin que estos sean conscientes del impacto de cada actividad en el correcto funcionamiento del SARLAFT.



Riesgo Operacional

BdO-MRR

La Gerencia de riesgo operacional identifica, mide, controla y monitorea los Riesgos Operacionales asociados a los procesos del Banco; identifica riesgos y controles para los proyectos y monitorea el cumplimiento de las políticas de Riesgo operativo en estos. También diseña, programa y Coordina los planes de capacitación sobre el SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operacional) dirigido a todos los funcionarios.

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. Adicionalmente se desarrolla 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.

De igual manera, realizamos un monitoreo constante a los reportes regulatorios que realiza cada área del banco, para dar cumplimiento a la normatividad establecida



Plan de Continuidad del Negocio

BdO-CN

Nuestro Plan de Continuidad del Negocio cuenta con estrategias implementadas, probadas y actualizadas que nos permiten mitigar los riesgos de no disponibilidad de los procesos críticos de la operación del Banco ante eventos de desastre o interrupciones mayores.

A nivel tecnológico, contamos con un centro alerno de contingencia (CAPD) cuyo función principal es respaldar todos los procesos críticos ante falla o desastre natural que afecte el centro de cómputo

principal, el CAPD mantienen pruebas permanentes para asegurar su funcionamiento y garantizar la continuidad del banco. Por otra parte, los procedimientos definidos se aplican de acuerdo con mejores prácticas y se encuentran alineados con los procedimientos de continuidad del banco.

Para garantizar la continuidad del negocio de los procesos críticos no tecnológicos, realizamos pruebas de las estrategias implementadas, así

como de su respectivo mantenimiento. Estas pruebas son realizadas al menos una vez al año y cuando se presenten cambios relevantes. Cada una de las estrategias cuenta con indicadores de gestión para determinar la efectividad.

El principal objetivo de ejecutar las pruebas es identificar los ajustes que se deben realizar sobre los planes de continuidad, para que éstos se mantengan efectivos.

La primera línea de defensa mantiene y ejecuta todos los controles operativos y estándares definidos a nivel operativo y de seguridad de la información.

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.

Logramos ser el Primer Banco en solicitar la certificación del registro de eventos de riesgo operativo ante la SFC en cumplimiento de la circular 025.

Seguridad de la Información y Prevención del Fraude

BdO-CCR, BdO-PVPT, BdO-PRI

Nuestra Política de Seguridad de la Información define claramente los permisos de acceso de acuerdo con necesidades del negocio para minimizar el riesgo de ciberataques. También se adelantan campañas de sensibilización a los clientes, a los empleados y a los proveedores críticos. Desarrollamos comunicaciones y capacitaciones para la prevención de estos riesgos:

- Correos electrónicos y Publicaciones en Banca Móvil advirtiendo sobre modalidades

de fraudes y riesgos de ciberseguridad.

- Tips de seguridad en Redes Sociales (Facebook, Instagram, Twitter)
- Mensajes de texto
- Charlas internas con 7.779 colaboradores
- Charlas con 474 clientes
- Open Space con 315 colaboradores
- Tips por medio del correo

interno compartidos a 7.200 colaboradores

- Charlas con 35 proveedores críticos

Además, se cuenta con un marco de defensa cibernético conformado por herramientas, monitoreo y procedimientos que detectan y detienen cualquier intento de intrusión o vulneración a los sistemas del banco, incluidos intentos de ataques cibernéticos.

En materia de prevención de fraudes se cuenta con

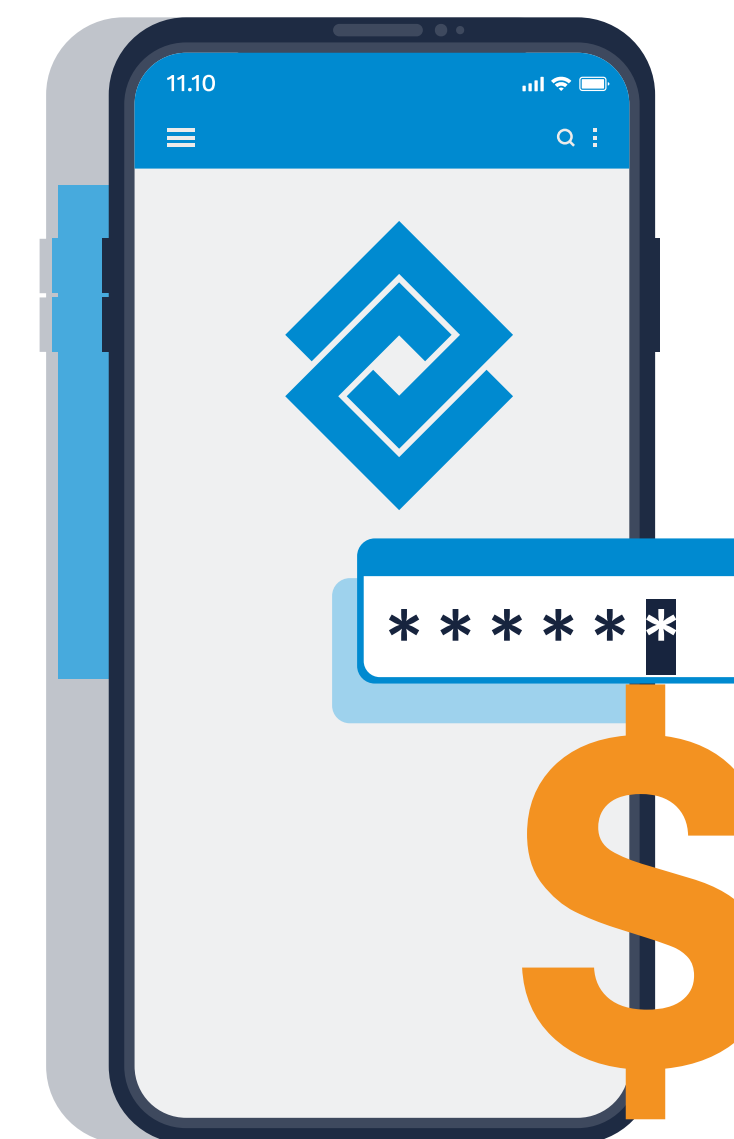
herramientas de monitoreo de transacciones y con motores de riesgo que permiten generar alertas sobre posibles transacciones de fraude y con herramientas de analítica que permiten analizar el comportamiento del fraude, con el fin de definir los lineamientos y las acciones que se deben implementar de manera preventiva y de este modo evitar la vulnerabilidad de nuestros servicios.

En el uso de canales electrónicos se han implementado controles, con el fin de evitar la fuga de información, así como las pérdidas económicas tanto para los clientes como para el Banco.

Asimismo, participamos en la actualización anual del Código de ética y Conducta y llevamos a cabo el Plan de divulgación y visibilización de políticas y prácticas de transparencia que incluye la capacitación a los miembros de la Junta, el Comité

Directivo y los gerentes comerciales sobre seguridad de la información y ciberseguridad, manejo de crisis y medidas de anticorrupción y antisoborno.

Ahora bien, como entidad perteneciente al grupo AVAL, realizamos controles para el cumplimiento de ley SOX americana. Durante 2021 no se presentó fraude contable en los balances de resultados.



Riesgo de Crédito

La Gerencia de Riesgo de Crédito se encarga de definir las políticas, procedimientos y metodologías asociados al proceso, así como de hacer análisis al comportamiento de la cartera por medio de informes mensuales presentados a Comité de Alta

Gerencia y en los Comités de Riesgos Financieros tanto para banca empresas como para banca personas y trimestrales para la Junta Directiva.



Además de la definición de políticas y procedimientos, se generan modelos de rating basados en información financiera y el comportamiento de pago de los clientes, para la Banca de Empresas, y modelos de scoring, que son desarrollados por proveedores externos para evaluar el riesgo de crédito en la cartera de Banca de Personas. Tanto los modelos de rating como los modelos de scoring cuentan con backtesting periódicos que permiten definir el nivel de ajuste necesario de acuerdo con los resultados encontrados.

De hecho, mensualmente se actualiza la información en la base de datos SARC (Sistema de Administración de Riesgo Crediticio), relacionada con clientes, nuevas obligaciones, saldos, garantías, pagos, calificación de cartera, provisiones, castigos, reestructurados, etc.; dos Administradores de la Base de Datos SARC son responsables de la actualización de dicha base de datos. Así mismo se tiene un pool de Especialistas, Administradores y Analistas de Riesgo de Crédito, encargados de la evaluación de las

metodologías, la generación de informes y el monitoreo del sistema, para apoyar la toma de decisiones y gestionar adecuadamente la estrategia para mantener el perfil esperado de nuestra cartera.

Por otra parte, logramos implementar los cambios necesarios para ser más oportunos y flexibles en la definición de políticas de riesgo para la aprobación de créditos de libranza en clientes del segmento de banca personas gracias a los avances en la construcción de un motor de riesgo.

En este orden de ideas, contamos con distintos indicadores que nos permiten evaluar la efectividad de las políticas establecidas, entre las que se encuentran:

- Indicadores del Balance Score Card: Market Share (participación en el mercado de crédito).
- Participación en CIFIN (Billetera del cliente, participación en el endeudamiento del cliente)

- Indicadores de calidad de la cartera: indicador de cartera vencida (Porcentaje de cartera con mora superior a 30 días)
- Indicador de cartera por riesgo (desde el más bajo al más alto A-E),
- Gasto de provisión (% del total de la cartera).

Estamos trabajando en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en nuestros créditos por medio de un consultor en conjunto con Banco Av Villas y Banco Popular.

“Somos distinguidos por nuestra actuación íntegra, que nos ha posicionado como un Banco ético y justo en las relaciones que establecemos con nuestros grupos de interés.”

Calificación de Riesgo:

De Orden Local: Al cierre del 2021 conservamos por vigésimo cuarto año consecutivo la calificación de triple AAA, la más alta calidad crediticia para la deuda a largo plazo y BRC1+, la más alta certeza de pago para la deuda a corto plazo otorgada por la BRC Standard & Poor's.

Así mismo tenemos 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 Rating.

De Orden Internacional: De acuerdo con la actualización realizada por Fitch Ratings en el mes de julio de 2021, luego de la disminución aplicada a la calificación al Riesgo Soberano de Colombia de BBB- a BB+, igualmente disminuyó la calificación internacional de nuestro Banco de Largo Plazo de BBB- a BB+ y en la de corto plazo de F3 a B, cambiando la perspectiva de negativa a estable.

Riesgo de balance y tesorería

La gerencia de riesgo de balance y tesorería es el área encargada de identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos de mercado, liquidez y tasa de interés del libro bancario de la casa matriz de Banco de Occidente y sus filiales.

Es el área encargada de la formalización de políticas y límites en torno a la gestión de los riesgos mencionados, así como de definir procedimientos de monitoreo, control y las metodologías de medición dentro del marco de apetito de riesgo (MAR) y la declaratoria de apetito de riesgo (DAR)

Se cuenta con un área de monitoreo y compliance que enfoca sus esfuerzos en seguimiento y análisis de los lineamientos y protocolos de conducta ética apalancados en las mejores prácticas del mercado definidas por la regulación y el gobierno corporativo, relacionadas con las operaciones de Tesorería.

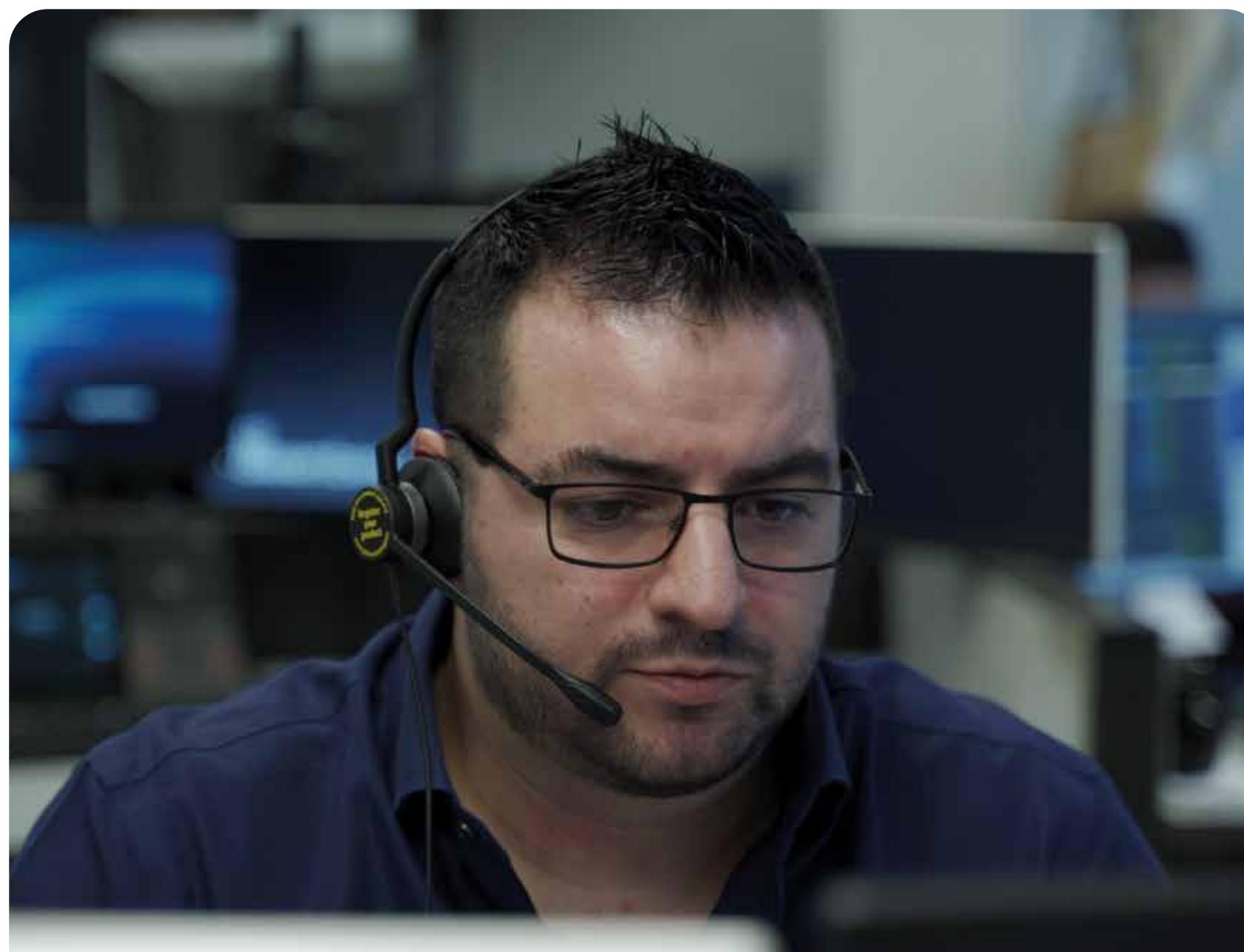
Gestión de Cobranza

Es la encargada de realizar la recuperación de la cartera castigada y se recoge el capital para las operaciones de crédito. No consideramos a los colaboradores de esta área cobradores sino asesores para llegar a un acuerdo de pago. En caso de que no sea posible, realiza el seguimiento respectivo.

Gracias a su gestión, se logró durante 2021 un recaudo de cartera castigada superior a las expectativas con un valor que excede los 100 mil millones de pesos, lo que significa que se contribuyó significativamente al balance del PyG de la Organización, por medio de dos ventas de cartera castigada exitosas.

De esta manera, se logró el Índice de Cartera Vencida más bajo en los últimos 5 años y por lo tanto, se destinó un menor porcentaje a las provisiones, lo que significó un incremento en los recursos. Además, durante el año se alcanzaron los siguientes resultados:

- Métricas asociadas a la exposición crediticia de derivados al incorporar las garantías del mercado SOX en el mismo cálculo, con el fin de disminuir los impactos en solvencia.
- Maduración en la medición de la tasa de interés del libro bancario gracias a una data más accesible.
- Seguimiento permanente en las condiciones del mercado al evaluar tanto los resultados como las proyecciones.



Auditoría

A través de nuestra División de Auditoría buscamos generar seguridad en los grupos de interés, contribuyendo en la optimización de los procesos a través de la identificación de oportunidades de mejora al evaluar el funcionamiento de todo el Banco incluyendo la Alta Dirección.

Por este motivo, se constituye como un área independiente bajo la orden directa de la Presidencia de nuestro Banco, generando reportes basados en la transparencia y detectando oportunidades de mejora en los procesos, teniendo en cuenta su enfoque basado en riesgos.

Trimestralmente llevamos a cabo el Comité de Auditoría con la Junta Directiva, donde se presentan los resultados de la ejecución del plan, así como los aspectos relevantes que resultan del Control Interno y las principales preocupaciones identificadas en la Línea Ética,

que está bajo la administración de esta área en cabeza de su Gerente, se encuentra pública en nuestra página web, y a la cual tienen acceso nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

Todas las denuncias recibidas a través de la línea ética en 2021 fueron gestionadas en cumplimiento a lo establecido en el Manual de Línea Ética (MAN-APY-409) y el Manual de Procedimientos Atención de Reportes Radicados por la Línea Ética (MAN-APY-005).

Los asuntos identificados son sometidos a investigación de manera independiente mediante un análisis de la situación y, en caso de ser necesario, se acude directamente a especialistas externos como por ejemplo un auditor forense, polígrafos, entre otros.

Una vez obtenidas las conclusiones del estudio del

caso, se direccionan a las áreas involucradas en su solución, por ejemplo, la Gerencia de Relaciones Laborales para realizar, si se requieren, las actas de descargos y aplicar las sanciones correspondientes a los funcionarios involucrados, de acuerdo con los procedimientos establecidos en los manuales.

Las denuncias recibidas a través de la línea ética durante 2021 se dividen en:

81 recibidas por el Banco

26 recibidas en la línea ética del Grupo Aval

Es responsabilidad de Auditoría revisar los casos éticos presentados y tomar las decisiones establecidas en nuestro Código de Conducta para realizar seguimiento tanto

a la situación puntual como a los factores que llevaron a que se presentara dicha situación.

El gran reto es avanzar en la implementación de auditorías continuas en un plazo de tres años, haciendo seguimiento constante a los procesos periódicamente con el fin de

obtener resultados oportunos que contribuyan en la toma de decisiones mejoren la cobertura de los riesgos identificados.

De igual manera, el área tendrá a su cargo la auditoría de la gestión en sostenibilidad en los próximos años.



Nuestra Vicepresidencia Jurídica

Nuestra Vicepresidencia Jurídica se encarga de asesorar al Banco y sus filiales en la identificación, revelación y mitigación del riesgo jurídico para promover relaciones sanas con todos nuestros grupos de interés, puesto que desde el más alto nivel tomamos la decisión de garantizar la transparencia e integridad en todas las actividades, impulsando las buenas prácticas con el fin de transformar nuestro contexto cultural.

Por este motivo, implementamos las mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo, implementando 124 de 148 buenas prácticas sugeridas por la SFC, por ejemplo, la emisión de cláusulas verdes y la evaluación de las solicitudes

de crédito para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos de acuerdo con la naturaleza de las actividades, puesto que este criterio cada vez es más importante para las Organizaciones y grupos de interés.

Al interior de la Vicepresidencia Jurídica tenemos al área de normalización encargada de recuperar la cartera de los clientes jurídicos para que puedan contribuir, a través de sus actividades, a mejorar el desarrollo de su negocio. Nuestro principal interés es realizar un acompañamiento a los clientes puesto que más que ser una unidad de cobranza, buscamos ser un aliado que permita aportar en la construcción de país.

Nuestros Hitos y Retos en Decisiones Coherentes

HITOS 2021

- No tuvimos ningún caso de corrupción confirmado que afectara el Banco.
- Fortalecimos nuestra cultura de prevención del riesgo a través de comunicaciones y capacitaciones.
- Solicitamos la certificación del estado de avance de evento de riesgo operativo ante la SFC en cumplimiento de la circular 025.
- Establecimos el marco y un sistema integral de gestión del riesgo.
- Realizamos el seguimiento a la cartera de clientes que recibieron alivios como respuesta a la pandemia.
- Logramos el índice de cartera vencida más bajo de los últimos 5 años.
- No tuvimos eventos de ciberataques materializados que afectaran al banco o a los clientes.

RETOS 2022

- Implementar el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
- Continuar la senda de cero casos de corrupción durante el año.
- Avanzar en la comunicación y capacitación de partes interesadas en nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, antifraude y SARLAFT.
- Estructurar nuestro sistema integral de administración del riesgo de acuerdo con el marco de apetito de riesgo y la declaración de apetito de riesgo.
- Actualizar la herramienta de monitoreo SARLAFT 5.0
- Alcanzar resultados positivos ante las visitas del regulador e implementar los hallazgos durante el primer semestre del año.
- Implementar el módulo de biometría comportamental de los clientes para ser más oportunos en la prevención del fraude.
- Alcanzar el costo de riesgo menor del 2% y mejorar el clima laboral en cobranza.

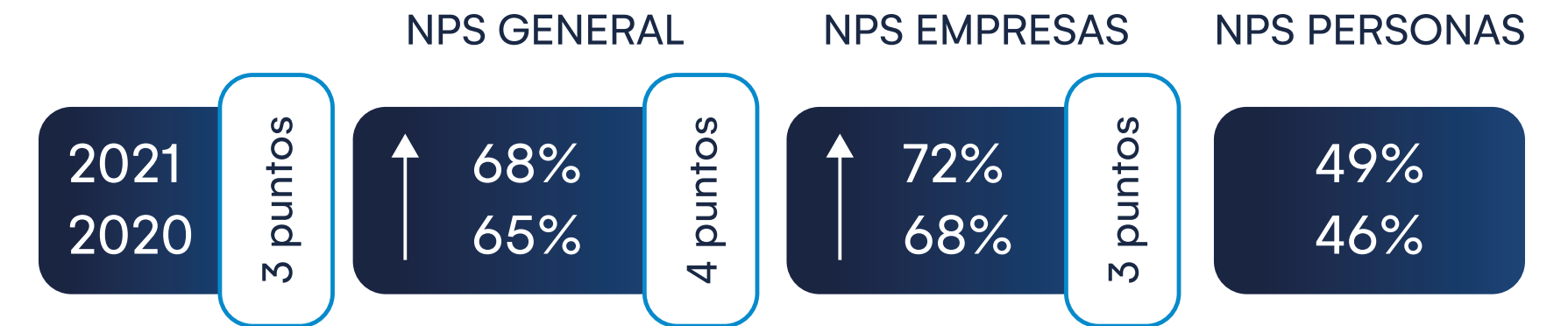
Brindamos las Mejores Experiencias a Nuestros Clientes

Tema material:
Mejores experiencias
Contenidos GRI 3-3

En Banco de Occidente nos caracterizamos por mantener una relación cercana con nuestros clientes a través de prácticas sostenibles que permitan ofrecerles productos que den respuesta a sus necesidades y agreguen valor a sus vidas y negocios, lo que nos ha permitido ser parte del alcance de sus sueños y cumplimiento de metas. Para hacerlo posible nos hemos comprometido con:



Para el Banco de Occidente medir la lealtad de nuestros clientes, es un factor de gran relevancia para el cumplimiento de la estrategia del negocio por lo cual medimos y gestionamos el NPS, Net Promoter Score (Indicador Neto de Recomendabilidad), a continuación presentamos los resultados de los últimos dos años:



Durante el 2021 tuvimos un aumento de nuestro NPS general de 3 puntos ocasionado por el aumento porcentual en el NPS de empresas y personas de 4 y 3 puntos respectivamente. Esto indica que cada vez más nuestros clientes nos recomiendan, para el año 2021 nuestra meta NPS para el banco fue del 67%

Protección de Datos e Información de Nuestros Clientes: GRI 418-1

La información de nuestros clientes es uno de nuestros mayores focos de seguridad, por lo cual contamos con políticas y prácticas de protección para guardar su privacidad, igualmente velamos por mejorar nuestras prácticas y las formas de uso de los datos personales al interior del Banco.

En el año 2021 se recibieron 1568 reclamaciones por parte de titulares o terceros y 5 reclamaciones recibidas por parte de la SIC.

Lastimosamente presentamos una pérdida de carpetas de información de nuestros clientes en la Oficina de San Fernando en la ciudad de Cali, la cual fue destruida durante las protestas realizadas en esta ciudad con motivo del paro nacional, hecho que nos ha impulsado a mejorar nuestros controles de seguridad de la información ante eventos como este.

Atención y Satisfacción de los Clientes

La atención y satisfacción de los clientes es un asunto importante para nosotros. Por esta razón, hemos dispuesto la Unidad de Gestión de Reclamos que se encarga de atender alrededor del 73% de los PQR recibidos. Para garantizar el buen gobierno, eficiencia y oportunidad de resolución hemos definido la siguiente palanca:

1. Registrar y medir a través de la herramienta “Servicliente” (CRM comercial) la atención de todas las áreas de cara a los clientes.

2. Ajustar los acuerdos de niveles de servicio para reducir tiempos junto al área de tecnología.

3. Establecer mecanismos de atención segmentada.

4. Responder oportunamente a los clientes.

5. Resolver los problemas desde la causa-raíz como mecanismo de reducción del volumen de reclamos.

6. Medir la satisfacción en la atención prestada a los clientes.



Línea de Atención al Cliente

BdO-ESBP

Nuestros clientes disponen del canal de Contact Center en el cual se atienden las solicitudes y recepción de PQRs relacionados con soporte en productos, servicios o canales electrónicos y/o digitales, gestionando los contactos de manera priorizada por segmento y con un menú diferencial para adulto mayor. Se aprovechan los contactos para generar negocio, logrando un desembolso en productos de banca personal para cierre del 2021 de más de \$ 140.000 MM. Se realizan mediciones permanentes (encuesta obligatoria posterior a la llamada) que permiten identificar oportunidades de mejora y

garantizar la calidad de nuestros productos y servicios.

En la línea de servicio al cliente se han obtenido resultados exitosos en la encuesta posterior a la llamada, la cual tiene como meta de satisfacción consolidada el 88% para clientes persona natural y persona jurídica, resultados que se han logrado gracias a la implementación de los siguientes planes de acción:

239.670 clientes contestaron la encuesta de satisfacción, representando el 19% de las llamadas atendidas.

Servicio al cliente – Banca Personas



42.092 clientes contestaron la encuesta de satisfacción, representando el 29% de llamadas atendidas.

Servicio al cliente – Banca Empresas



- Atención del 97% de llamadas que ingresan a la línea, indicador superior al exigido por la Superintendencia financiera que es del 92%

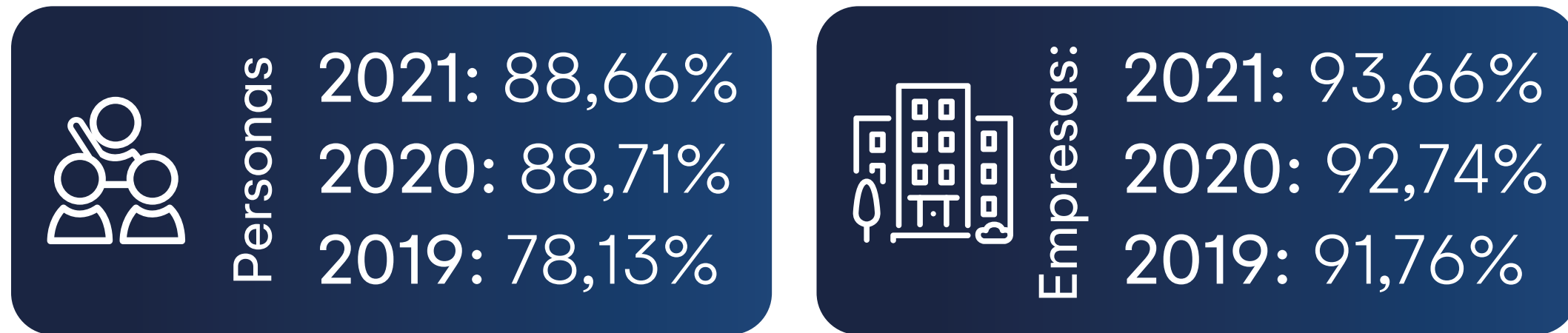
- Atención en punta del 94% de los contactos (únicamente se está escalando para atención de segundo nivel el 6% de las llamadas)

- Menú especial para atención al adulto mayor (personas mayores a 60 años)

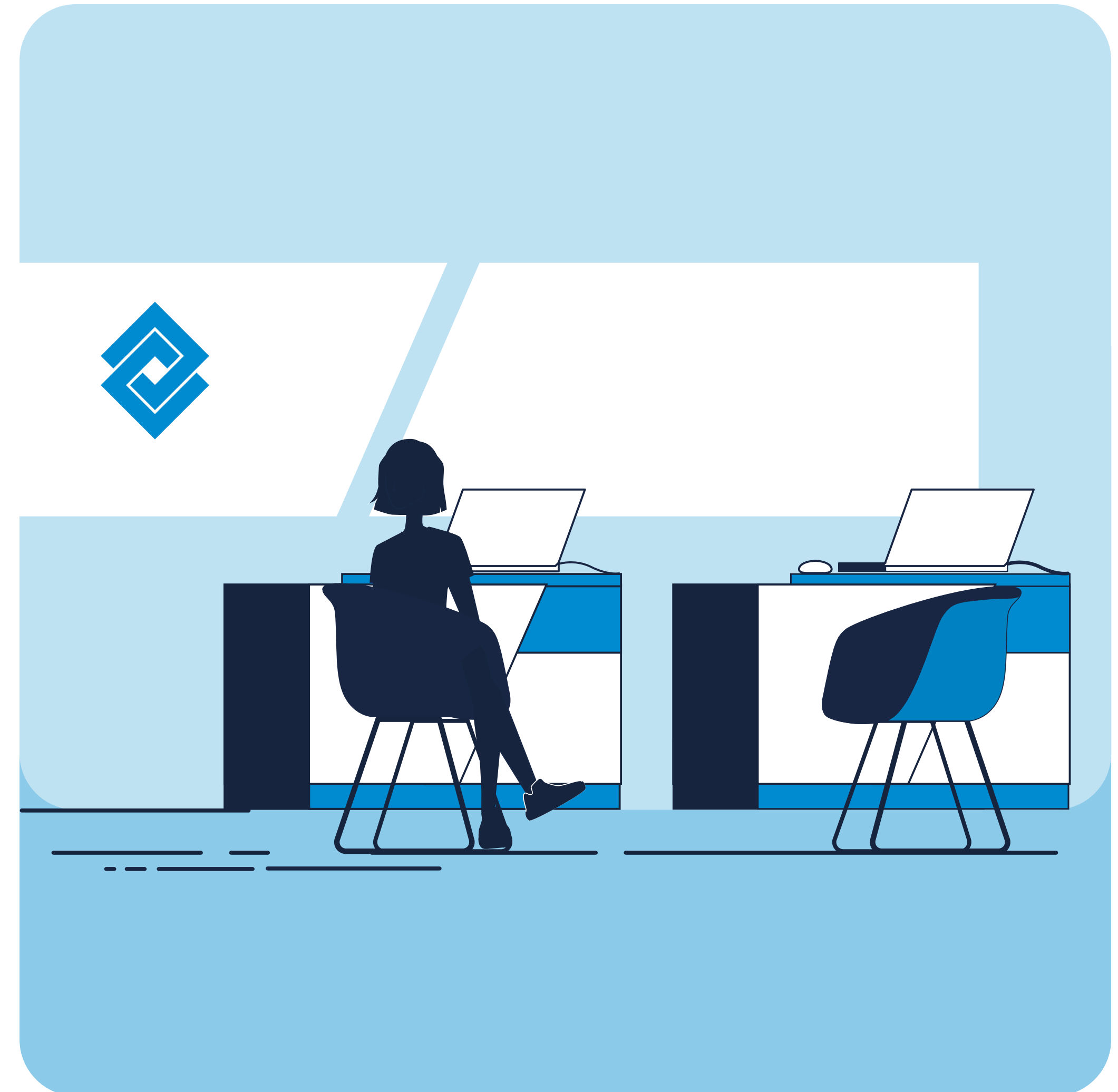
- Atención segmentada, dando prioridad en tiempos de atención a los segmentos Core del Banco

- Implementación permanente de procesos de autogestión en canales de atención digital como CataBot y WhatsApp

En el 2021 se cumplió con la meta de satisfacción consolidada, compartimos el comportamiento del indicador en los últimos 3 años:



PREGUNTAS	% Personas	% Empresas
¿Qué tan satisfecho está con el servicio brindado por el asesor en esta llamada?	88%	93%
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución brindada a su solicitud?	85%	91%
Califique la amabilidad brindada por el asesor para atender su solicitud	93%	97%
Eficiencia (Número llamadas atendidas / cantidad de llamadas recibidas)	97%	
Promedio satisfacción línea de atención	88,66%	93,66%



Disponibilidad de Canales:

BdO-DC

Los canales de relacionamiento con nuestros clientes son fundamentales para garantizar que nuestra oferta de valor y gestión sea adecuada, permitiéndoles conocer los estados de sus diferentes productos y llevar a cabo las transacciones necesarias en su día a día.

<p>Cajeros automáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ATM son administrados por el banco y la red ATH • 99,90% de disponibilidad en 2021 	<p>Occired – ICBS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal transaccional para la banca personas • 100% de disponibilidad en 2021
<p>Canal BP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ATM son administrados por el banco y la red ATH • 99,90% de disponibilidad en 2021 	<p>Banca Móvil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación móvil para banca personas • 99,80% de disponibilidad en 2021

La disponibilidad de los canales que proporcionamos a nuestros clientes es garantizada a través de tres enfoques de gestión:

División Canales

A través del Contact Center, oficinas y redes sociales, estamos atentos a reportes de clientes por falla en canales, con estas alertas se procede a activar los siguientes planes:

- Si es un tema puntual, procedemos a revisar en línea que le sucede al cliente.
- Si es un tema de falla masiva, se reporta a un grupo conformado por 24 personas de diferentes áreas.
- Grupo de tecnología empieza a diagnosticar donde está la falla y define los tiempos de solución.
- A partir del diagnóstico informamos en las áreas del front, tiempos de solución y plan B para los clientes.

- El grupo evalúa la publicación a clientes de acuerdo con la circular 028.

- Luego de que se soluciona, se envía reporte a la Superintendencia Financiera con lo sucedido y el diagnóstico.

Tecnología

El proceso de monitoreo tiene varios puntos de control:

- Tenemos robots del lado de ATH y del lado Banco que realizan pruebas de acceso y consultas para los canales de Banca Móvil, PB y ICBS.
- El canal de IVR se realizan pruebas manuales periódicamente.
- Para los demás canales y aplicaciones del Banco tenemos la suite de monitoreo de Hpe Micro Focus que chequea infraestructura, aplicaciones y estadísticas en tiempo real de nivel de rechazo

de transacciones para todos los canales incluido Oficinas, Cajeros Automáticos y autorizaciones de compras tarjeta débito, existen mecanismos proactivos que permiten afinar aplicaciones e infraestructura, así como mecanismos reactivos que disparan en el menor tiempo posible validaciones de los diferentes equipos de soporte banco o de proveedores.

SAC

Desde el SAC mensualmente consolidamos indicadores de disponibilidad y en caso de incumplir con alguna meta se solicitan planes de acción a las áreas involucradas para garantizar el cumplimiento.



Alternativas e Incentivos a Clientes

Somos conscientes de que para ser competitivos debemos contar con una oferta de valor que aporte al crecimiento de nuestros clientes, por ello, nos esforzamos por conocer sus necesidades y mantener un relacionamiento cercano para satisfacer sus expectativas. En ese sentido, durante 2021 trabajamos por proporcionar alternativas de pago, ventajas de los productos e incentivos de la siguiente forma:

- En pagos garantizamos que el cliente pueda mover su dinero de forma rápida y libre.
- Dejamos de cobrar algunas comisiones por mayores transacciones electrónicas.



- Permitimos el retiro de la totalidad del dinero en una sola transacción.
- Habilitamos una serie de funcionalidades en los canales para que el cliente se pueda auto atender.
- Contamos con el Avalpay Center donde permitimos hacer pagos de diferentes obligaciones y a otros bancos.

De otra parte, nuestra área de conciliación se ha encargado de contactar a los clientes y brindarles alternativas para la normalización de sus obligaciones ofreciendo consolidación de deudas, ampliación de plazos, condonación de intereses, entre otros. Adicionalmente, estos años de pandemia han llevado a que el área trabaje en anticiparse a posibles escenarios de siniestralidad por medio de modelos analíticos para ofrecer alternativas oportunas.

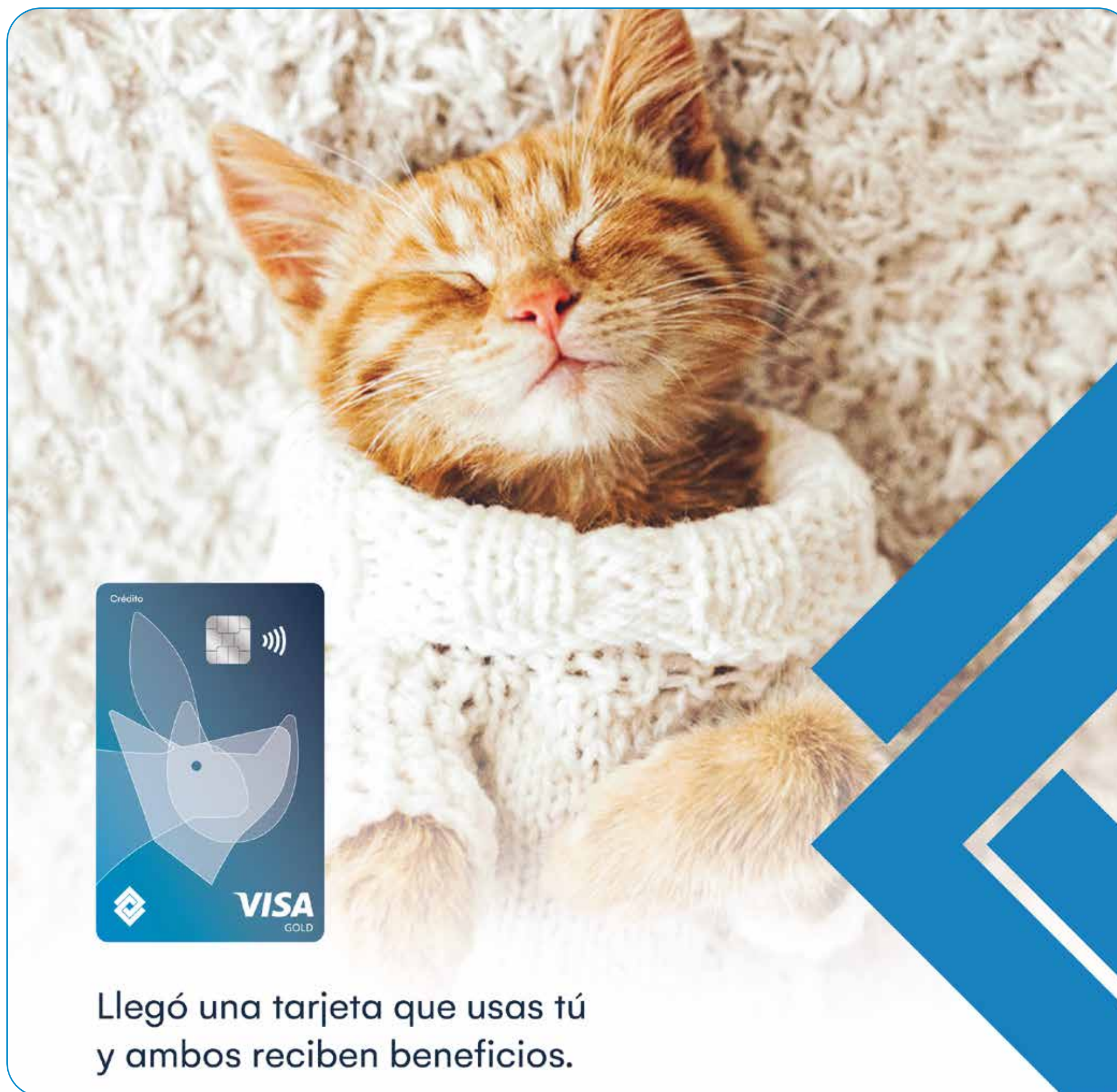
Tarjeta *Credencial* Mascotas

“ Hemos activado un total de 1.757 tarjetas de crédito Mascotas en los 3 primeros meses del lanzamiento ”

La cercanía que tenemos a nuestros clientes nos permitió identificar que las mascotas son un miembro importante para los hogares que brinda compañía y felicidad. Por esto decidimos crear un producto que permita acceder a beneficios y productos para el cuidado y bienestar de las mascotas:

Sacamos al mercado una tarjeta de crédito de mascotas con los siguientes beneficios por su activación y uso:

- Bono de Bienvenida por \$50.000.
- 5% de Cashback permanente en los comercios asociados a mascotas con tope de hasta \$50.000. por transacción
- 10% de Cashback en la póliza de “Tu Mascota Tranquila” pagando con la tarjeta credencial mascotas.
- Exoneración cuota de manejo por 12 meses.



Llegó una tarjeta que usas tú y ambos reciben beneficios.

Programas de Formación a Nuestros Clientes

Capacitaciones – Banca Gobierno Bdo-CCBG

Frente a las capacitaciones de Banca Gobierno, contamos con asesores validados expertos en temas de alto impacto para las entidades que atendemos del sector público, con quienes brindamos capacitaciones, asesorías y foros que materializan el pilar de nuestra propuesta de valor:

“ Los asesoramos en cómo aumentar sus recursos y lo capacitamos en productos y servicios de alto impacto para mejorar su desempeño ”

En 2021 ofrecimos un total de 63 eventos entre capacitaciones, asesorías y foros, con un alcance de 514 personas en total; de estas capacitaciones el 49,2% estuvieron relacionadas con el Fondo Nacional

de Pensiones de las Entidades Territoriales (FONPET) con un alcance de 124 personas. A continuación el detalle de las temáticas abordadas y la cantidad de participantes a nivel nacional:

Capacitación / Asesoría / Foro	Alcance
FONPET	124 personas
SECOP II	124 personas
Vigencias futuras	52 personas

Capacitaciones – Banca Corporativa e Institucional

BdO–CCBC

En 2021 ofrecimos conversatorios, foros y diplomados a nuestro clientes corporativos e institucionales, donde se abordaron temáticas que hemos identificado son de interés para este segmento.

Hubo un total de 8 actividades con aproximadamente 1.075 participantes, aquellas con mayor participación fueron el foro tributario donde tuvimos el 44,6% del alcance de participación, el diplomado SAGRILAFT con el 15,2% y el conversatorio “evita incurrir en sanciones” con el 12,7%.

A continuación, presentamos cada uno de los programas de capacitación ofrecidos, su descripción y número de participantes:

Programa / capacitación / asesoría	Descripción / Objetivo	Alcance
Evita incurrir en sanciones	Conversatorio: contribuir en el dominio y aplicación de la normatividad cambiaria de las compañías y fortalecer aspectos importantes en el proceso de legalización de los documentos aduaneros de importación y exportación por divisas canalizados ante los intermediarios del mercado cambiario (IMC).	136 participantes
Después de la tormenta viene la calma	Foro: presentar los principales factores y riesgos de la economía para el año 2021, explicando el entorno local e internacional.	70 participantes
Foro Tributario	Foro de Actualización Tributaria: para los clientes más importantes del segmento, en el que contamos con el apoyo del conferencista experto Tulio Restrepo Rivera, cuyo objetivo fue dar a conocer los aspectos más relevantes en materia tributaria.	479 participantes
Más vale cobertura en mano	Foro: perspectivas del entorno macroeconómico en la coyuntura actual.	85 participantes
Diplomado SAGRILAFT	Diplomado para implementar con éxito el sistema SAGRILAFT, con el objetivo principal de profundizar el enfoque basado en riesgos tanto en la supervisión de las organizaciones como en la creación de políticas y matrices de las sociedades comerciales relacionadas con el sector real.	163 participantes
Una variante hacia la recuperación	Foro: se presentó el entorno económico local e internacional y se dio a conocer la importancia que tiene el flujo de caja en las compañías.	71 participantes
Modernización del régimen Societario Colombiano – Gómez Pinzón	Foro: abordar el rol que tienen jurídicamente los miembros de junta directiva, presidentes y gerentes bajo la regla del juicio de negocios y los nuevos mecanismos de protección para los accionistas y la flexibilización de normas en materia societaria.	42 participantes
Webinar ¡Conoce dale!	Foros: se realizaron 3 webinars sectorizados con el objetivo de dar a conocer una forma sencilla de gestionar los pagos a terceros de acuerdo con la actividad económica de los participantes.	29 participantes

Capacitaciones – Banca Empresarial y Pymes

BdO-CCBE

Para este segmento de clientes, que se compone de empresas pequeñas y medianas, es muy importante contar con asesoría especializada y experta a través de información en temas de interés que apalanque el crecimiento de sus negocios y los ayude a consolidarse en el mercado, por tanto, hemos construido plataformas de formación digitales, las cuales están dirigidas a cada tipología de clientes, entendiendo sus necesidades y características.

Aula Virtual Centro Empresarial

El aula virtual Centro Empresarial tiene el propósito de entregar a nuestras empresas del segmento una asesoría integral, experta y adecuada a la nueva realidad de los negocios, apoyando sus respectivos planes estratégicos. A través de nuestra plataforma de capacitación virtual, entregamos un diplomado mensual que supe las

necesidades de formación de los empleados, debido a que otorgamos 5 cupos por capacitación, representando un beneficio gratuito y certificado por la Escuela Empresarial LatinPyme.

Tu Comunidad Pyme

El propósito de Tu Comunidad PYME Banco de Occidente es apoyar, acompañar y respaldar el crecimiento de las PYMES. Esta plataforma virtual de acceso gratuito permite a los clientes y prospectos acceder a formación e información de interés, actualidad y de calidad para sus directivas, empleados y familia.



Nuestra plataforma es adaptada constantemente a las nuevas condiciones del entorno para apalancar el progreso de las empresas. Las PYMES pueden acceder a:

Informes con tendencias de mercado	Noticias relevantes para el segmento	Tips con temas de actualidad	Informes diarios de tesorería
Indicadores económicos del Grupo Aval	Diplomados y talleres	Charlas cortas	Alianzas con descuentos especiales
Chat con otras empresas	Ferias empresariales	Análisis de entorno personalizado	

Aula virtual centro empresarial

Tu comunidad PYME

En 2021 tuvimos un alcance de 3.982 participantes empresariales y 2.426 participantes PYME en los 12 programas de formación ofrecidos en las plataformas. A continuación, presentamos los programas de capacitación ofrecidos a lo largo del año y su alcance:



Nombre del programa	Descripción	Empresarial	Pymes
Gerencia en Coaching Financiero	Dar a los participantes una metodología clara que les permita organizar su vida financiera, así como herramientas para orientar a colaboradores, familiares y allegados en la organización de su dinero.	1058	671
Coaching Gerencial: (Competencias 4.0 del Nuevo Gerente, Inteligencia Emocional, Business Coach)	Potenciar las habilidades y competencias de los líderes que gerencian los procesos en las organizaciones, cumpliendo con los nuevos estándares demandados en la Industria 4.0.	291	193
Gestión de la Comunicación Asertiva (Orientación al servicio)	Mejorar las habilidades y competencias comunicativas a los miembros de la empresa para potenciar sus relaciones interpersonales de forma asertiva.	286	130
Actualización en Obligaciones Laborales 2021.	Conocer las nuevas actualizaciones del 2021 con base en las nuevas normas laborales.	245	48
Seguridad social para empresas	Conocer las nuevas actualizaciones con base en las nuevas normas laborales y seguridad social por el efecto pospandémico.	392	93
Estrategias para captar al nuevo consumidor digital.	Conozca cómo las tecnologías han cambiado los hábitos de los consumidores actuales.	176	61

Nombre del programa	Descripción	Empresarial	Pymes
Gerencia en ventas	Mejore el manejo de ventas en las compañías mediante el uso de nuevas herramientas tecnológicas.	123	3
Gerencia en Marketing Digital	Capacitar a los líderes de las organizaciones sobre prácticas emergentes de mercadeo digital para potenciar su productividad comercial.	105	32
Gerencia de proyectos	Abordar el desarrollo de un proyecto en sus distintas etapas, definiendo ciclos y metas.	392	453
Gerencia del talento humano	Actualizar a los líderes de procesos sobre las características, habilidades y competencias a considerar a la hora de tratar con el Talento Humano en la era de la industria 4.0.	657	593
Gerencia en Inteligencia Artificial y BIG DATA	Potenciar las habilidades y competencias gerenciales en la implementación de la Inteligencia Artificial en los procesos comerciales de las organizaciones.	133	87
Gestión administrativa y liderazgo gerencial	Desarrollar en los participantes habilidades y que conozcan las herramientas requeridas para realizar una gestión gerencial con liderazgo.	124	62



Otros servicios de la plataforma

Notas

- Espacio con información de actualidad, se disponen 3 notas semanales con tips de gestión y de alto impacto para las Pymes. Por ejemplo: cómo sortear la desaceleración del gasto de los hogares, seguridad y alcance de códigos QR, certificaciones scrum, claves para estructurar plan estratégico.
- 1.266 visitas.

Podcast

- Acceso directo al canal de Spotify del Banco de Occidente donde tenemos actualmente contenido de Lecciones Pyme sobre Marketing Digital.
- 405 visitas.

Foros

- Capacitaciones cortas
- 114 participantes

Otros

- Diferentes servicios de Tu Comunidad PYME.
- 211 visitas.

534 clientes empresariales y Pymes capacitados mensualmente a través de nuestros programas de formación virtuales y gratuitos.



Cumplimiento de Requerimientos y Sistema de Atención al Consumidor (SAC)

BdO-RIE, BdO-SAC

La ley 1328 de 2009 define los principios y reglas de protección entre entidades y consumidores financieros a través de la creación del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC). En nuestra Entidad el SAC es administrado por un analista senior a cargo de la gerencia de experiencia del cliente quien tiene por función el monitoreo de los siguientes controles:

- Revisión normativo de la página de la Superintendencia Financiera y gestión de las circulares o resoluciones que generan cambios e impactos en el sistema (reporte quincenal).

- Realizar informes de gestión de PQRS incluyendo las acciones tomadas por las diferentes áreas para reducir el volumen de casos.

- Validar por muestreo en los canales (oficinas, página web, contact center), trimestralmente el cumplimiento de compromisos con la información y educación financiera y solicitar los planes de acción necesarios para corregir los hallazgos encontrados.

- Construir dos cursos anuales de educación financiera para

colaboradores relacionados al SAC y atención a personas con discapacidad.

- Ejecutar un control RIMI en el cual se realiza la presentación de los resultados del SAC de manera semestral a la junta directiva del Banco.

- Se desarrollan proyectos para mejorar la experiencia del cliente, inclusión y cumplimiento de leyes emitidas por la Superintendencia Financiera.



Cumplimiento de Requerimientos

De igual forma, a lo largo del periodo se presentó la expedición de algunos requerimientos provenientes de entidades regulatorias y del nivel Corporativo (Grupo Aval). A continuación, referenciamos los requerimientos atendidos en 2021:

Requerimiento	Descripción
Regulación Superintendencia Financiera	Circulares de requerimientos de seguridad en transacciones, canales electrónicos, manejo de la información, entre otros.
Ley FCPA (Antisoborno y anticorrupción)	Ley norteamericana que prohíbe prácticas de corrupción en los negocios.
Ley 1474 del 2011 – estatuto anticorrupción	Donde se define la corrupción privada como delito y establece sanciones y multas.
Instrucciones AVAL sobre ABAC	Políticas y procedimientos para la administración de riesgos y mejoramiento continuo del programa ABAC Corporativo.
Instrucciones AVAL sobre seguridad de la información	Políticas y procedimientos para la administración de riesgos de seguridad de la información.



Seguridad de la Información y Tecnologías de la Información

“ En 2021 no tuvimos incidentes de datos que afectaran el negocio y la privacidad de nuestros clientes ”

La información del Banco y de nuestros clientes es uno de los activos más importantes, por tanto, la confidencialidad de esta debe ser mantenida,

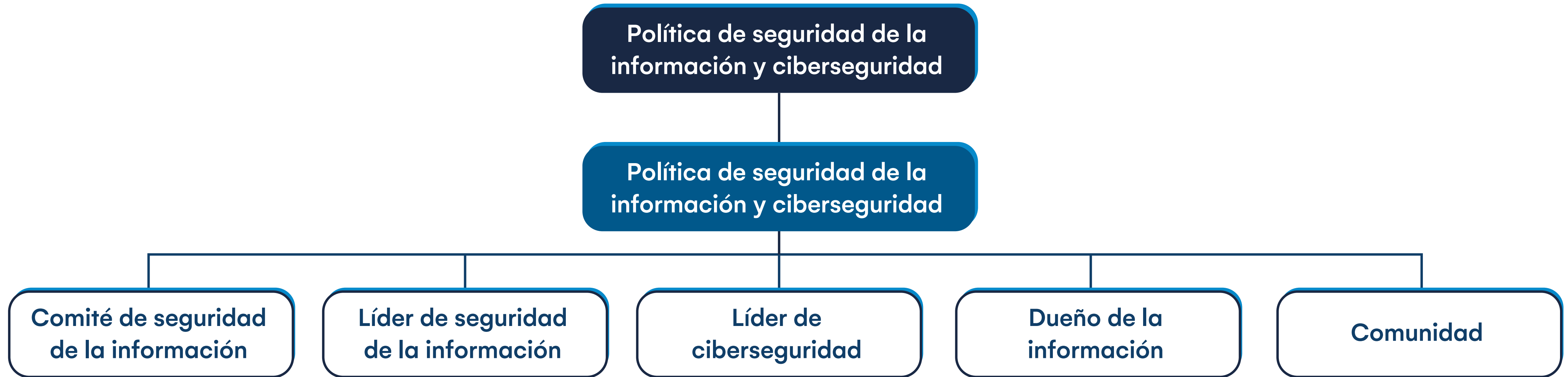
preservada y utilizada acorde a los requerimientos del negocio y en cumplimiento de la normatividad. Para realizar una adecuada gestión de la información y mantener la seguridad del negocio y de los clientes desarrollamos la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, adicionalmente, tenemos seguro de cobertura para eventuales incidentes de seguridad de la información de un valor superior a los 500 millones. Por medio de esta política aseguramos que la información sea accedida por aquellos que tienen una necesidad legítima para la realización de sus funciones de negocio (confidencialidad), que esté protegida contra

modificaciones no planeadas, realizadas con o sin intención (integridad), que esté disponible cuando sea requerida (disponibilidad) y que sea utilizada para los propósitos que fue obtenida (privacidad).

A través de la política se declaran las responsabilidades y conductas aceptadas para mantener un ambiente seguro, así como las directrices y lineamientos relacionados con el manejo seguro de la información.

Las normas deben ser cumplidas por todos los que tengan acceso o hagan uso de la información a través de software, hardware, redes y facilidades asociadas.





Anualmente implementamos un Plan de concientización sobre el uso y manejo de la información dirigido a colaboradores y clientes a través de medios virtuales y redes sociales.

Asimismo, contamos con todo un plan de respuesta a incidentes de seguridad informática donde se diagraman y clasifican los

eventos, además, se definen las fases de manejo de los incidentes presentados, se describe la estructura del equipo de manejo y sus respectivos roles y responsabilidades; realizamos análisis de vulnerabilidades a terceros con los que nos relacionamos.

Para la recepción de casos sospechosos contrarios a lo definido en nuestra política disponemos del buzón: seguridadinformacion@bancodeoccidente.com.co

El cumplimiento del modelo de seguridad está en el reglamento interno de trabajo y en los casos de incumplimiento se lleva al Comité Operativo de cada zona.

Analítica de Datos

BdO-AD

La analítica de datos avanzada se ha posicionado en la mayoría de los sectores productivos, incluyendo el financiero, como una herramienta relevante para la toma de decisiones que aporten al cumplimiento de los objetivos organizacionales y garanticen la continuidad del negocio.

En Banco de Occidente hemos implementado la analítica avanzada, permitiéndonos desarrollar capacidades esenciales para el aprovechamiento y uso inteligente de los datos, obteniendo beneficios en:

- Evolucionar la plataforma corporativa de datos (Datalake) en la nube para satisfacer las necesidades analíticas y de datos.

- Generar nuevos insights y leads: Modelos de Next-Product-To-Buy (NPTB) para la personalización de ofertas y canales óptimos.

- Adquirir nuevos clientes: Generando e identificando prospectos basados en segmentación de clientes.

- Reducir y predecir fugas: A través de modelos de churn, que permiten focalizar acciones para fidelización y retención de clientes y evitar así la desvinculación de los clientes.

- Optimizar proceso de cobranza y recuperación de cartera: por medio de modelos que agrupan clientes con base a categorías de riesgo para

optimizar la estrategia de tratamiento para la cobranza.

- Analítica financiera avanzada: Genera pronósticos económicos con datos estructurados y no estructurados.

- Usos de modelos de analítica para apalancar decisiones de

negocio tales como el precio y hallazgos en comportamiento de pagos de tarjeta de crédito de clientes.

- Convertir culturalmente al Banco en una Organización data driven lo cual permite tomar mejores decisiones.

Paralelamente, a medida que avanza la implementación de este tipo de herramientas, se desvelan otra serie de retos y desafíos, los cuales representan metas a alcanzar en el mediano y largo plazo. Dentro de estos retos están:

Avanzar en la integración y cohesión entre analítica, negocio y digital.

Implementar casos de uso y modelos que integran data digital y geoespacial.

Desarrollar ecosistemas de datos entre organizaciones que permitan la colaboración e intercambio de datos que conlleven a adoptar nuevas herramientas, protocolos y procedimientos para compartir datos.

Desarrollar competencias técnicas para el aprovechamiento de los datos en otras áreas del banco.

Nuestros hitos y retos en Mejores Experiencias

HITOS 2021

- Mejoramos nuestro Net Promoter Score (NPS) en Banca personas y empresas, alcanzando un incremento general de 3 puntos porcentuales.
- Mejoramos la eficiencia y buen gobierno de nuestra Unidad de Gestión de Reclamos para responder oportunamente a los requerimientos de nuestros clientes.
- Obtuvimos un indicador de atención de llamadas del 97%, resultado superior a lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Consolidamos unas estrategias de gestión que garantizaran la disponibilidad de canales a nuestros clientes, apalancándonos en la tecnología y el monitoreo de indicadores.
- Generamos e implementamos alternativas e incentivos a nuestros clientes, reduciendo costos de transacción en múltiples servicios y mejorando su experiencia.
- Fortalecimos nuestras estrategias de capacitación y educación financiera a clientes empresariales, PYME, corporativos, institucionales y de banca Gobierno.
- Garantizamos la seguridad de la información de nuestros clientes a partir de tecnologías de la información.
- Hemos implementado la analítica avanzada, permitiéndonos desarrollar capacidades esenciales para el aprovechamiento y uso inteligente de los datos.

RETOS 2022

- Seguir alcanzando buenos resultados en el NPS general del Banco, afianzando nuestra calidad de cercanía y buen servicio a los clientes; así como la eficiencia y oportunidad en la gestión de reclamos y contact center.
- Continuar garantizando la disponibilidad de los distintos canales con los que dispone el cliente e implementar mejoras que les permitan autogestionar sus recursos, productos y servicios.
- Identificar a partir de la analítica de datos y experiencias nuevos productos y servicios de valor para nuestros clientes.
- Fortalecer nuestras plataformas y metodologías de capacitación de clientes y obtener un mayor alcance en educación financiera a público en general.
- Prevenir y mitigar riesgos asociados a la seguridad de la información a partir de la mejora continua de nuestras tecnologías de la información.
- Monitorear y cumplir con requerimientos normativos y del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).

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.**

Ambiente Laboral

Contenido GRI 3-3

En el Banco de Occidente promovemos un ambiente laboral fundamentado en el respeto, la mejora continua y el bienestar a todos nuestros colaboradores, entendiendo que ellos son quienes materializan las acciones y decisiones que nos llevan al logro de los objetivos Organizacionales.

Por esta razón, es relevante que atraigamos y contemos con el mejor talento, a través de la formación y desarrollo de las habilidades y capacidades necesarias tanto para el desarrollo de sus funciones como para identificar oportunidades de crecimiento de todos en el Banco. Para garantizar una óptima gestión de nuestro talento llevamos a cabo procesos de:



Atraemos, Seleccionamos, Desarrollamos y Retenemos al Talento Humano

Contenido GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

Seleccionar al mejor talento humano es fundamental para nuestra Entidad, por ello, en este proceso tenemos en cuenta y valoramos sus capacidades técnicas y habilidades blandas, buscando perfiles que estén alineados con los Principios y Valores Corporativos, acorde con las necesidades de cada área y los requerimientos del cargo al que aplica cada candidato.

MARCA EMPLEADORA Bdo-ME

Parte de nuestra gestión para fortalecer la atracción del talento es a través del posicionamiento de Banco de Occidente como marca empleadora, aspecto que hemos consolidado como un proyecto que se implementa a través de tres pilares:



De esta forma, 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 compartiendo mensajes como:

- Somos personas como todas las demás, con 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
- Por otro lado, mejoramos

nuestros procesos de captación de potenciales candidatos que se interesen por lo que ofrecemos, además, disponemos de una sección en nuestra página web para que se postulen aquellos interesados⁵

“Durante 2021, incrementaron en un 33% nuestros seguidores en LinkedIn, pasando de 123.000 a 159.000, además logramos obtener 14.997 reacciones, cerca de 1.357 interacciones y un nivel de engagement del 9,06%”.

Adicionalmente, tenemos alianzas con instituciones educativas, entre las que se encuentran universidades y el SENA, que son aliados estratégicos para el desarrollo de nuestras actividades por medio de los semilleros, los cuales nos permiten un relacionamiento temprano con estudiantes que tengan potencial para trabajar en nuestro sector.

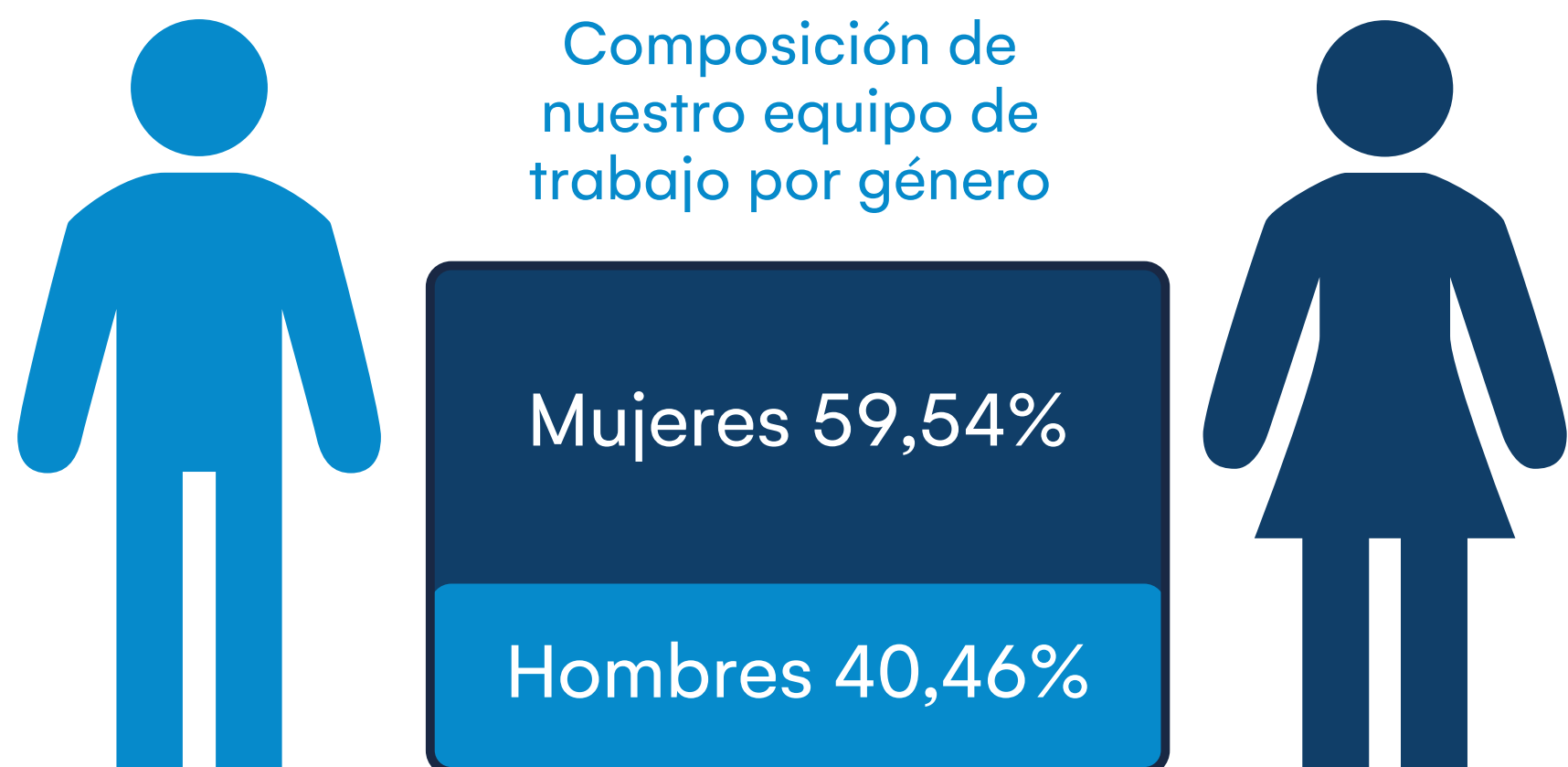
⁵ Puestos vacantes Banco de Occidente: https://career17.sapsf.com/career?company=atodahoras&site=VjltSW10ZmorclZsdVNTK2NIS0twSFY3Zz09#xd_co_f=YWlzMjgWm2UtZjdjYS00ODAwLWE2YmQtZWRmYTg5OWRhYWYx~

Diversidad en Nuestra Planta

Contenido GRI 2-7, 2-8, 405-1

En 2021 contamos con un equipo de trabajo compuesto por 7.151 colaboradores, de los cuales el 59,54% son mujeres y el 40,46% hombres, lo cual demuestra nuestro compromiso por ser un banco inclusivo y promover la equidad de género y la diversidad e igualdad de oportunidades.

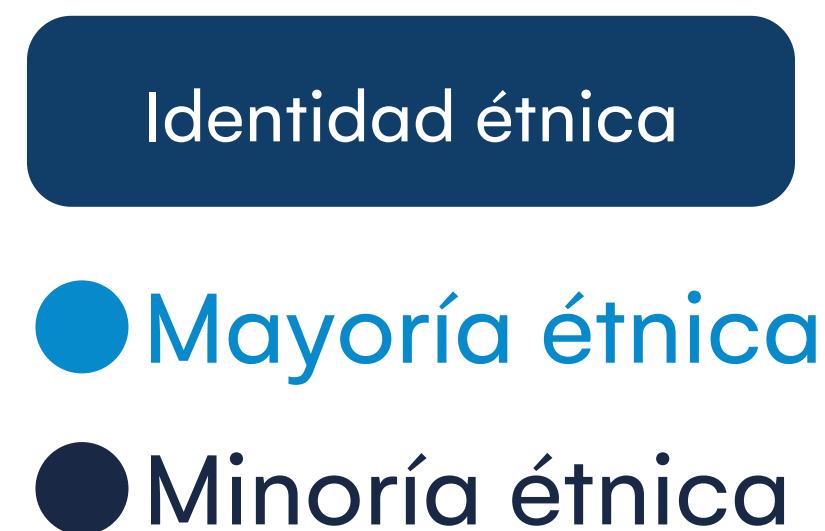
El 94% de nuestros colaboradores contratados directamente es de tiempo completo, el 87,7% del total de la planta cuenta con contrato a término indefinido, permitiéndonos cumplir nuestro propósito de garantizar la estabilidad laboral a nuestro talento. A continuación,



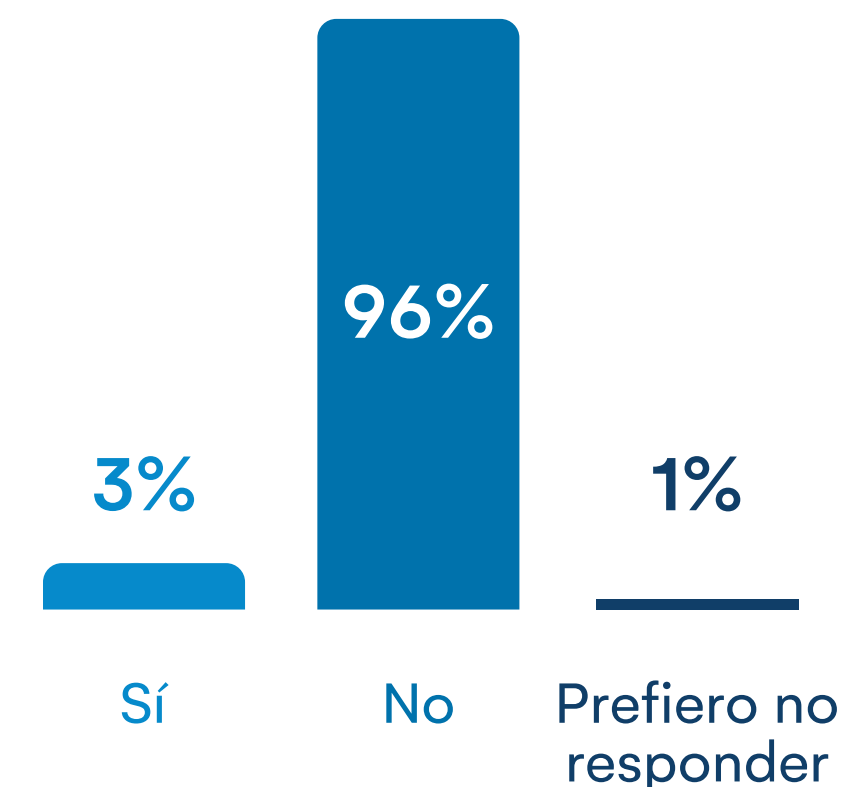
presentamos el total de colaboradores por género y tipo de contrato:

TIPOS DE EMPLEO	EMPLEADOS DIRECTOS			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	
Indefinido	Completo	2.496	3.746	6.242
	Parcial	6	24	30
Plazo fijo	Completo	238	281	519
	Parcial	5	4	9
Aprendices SENA		148	203	351
Total		2.893	4.258	7.151
Total empleados externos		2.744		2.744

De acuerdo con nuestra encuesta Great Place To Work, contamos con un 4% de colaboradores encuestados pertenecientes a Minorías Étnicas y un 3% perteneciente a la comunidad LGBTIQ+:



¿Se identifica como LGBT+?

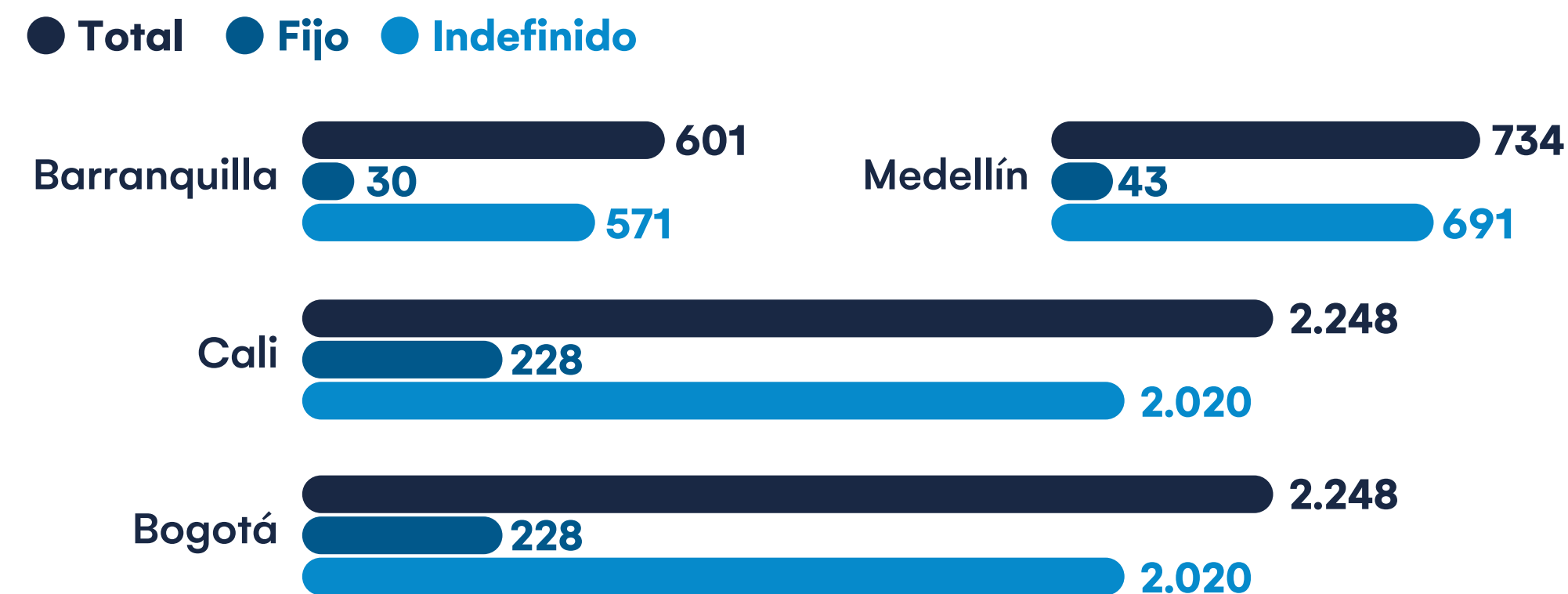


COMPOSICIÓN PLANTILLA CARGO	ENTRE 18 Y 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
Comité directivo presidencia	N/A	N/A	2	N/A	11	2	15
Administrativos	360	356	587	604	167	80	2.154
Comerciales	66	128	320	559	89	122	1.284
Operativos	790	1.643	384	657	117	107	3.698
Total	1.216	2.127	1.293	1.820	384	311	7.151
	3.343		3.113		695		

Participación de mujeres por tipos de cargo

CARGO	%
Gerentes, directoras, coordinadoras y jefes	43,78%
Coordinadoras y jefes	44,9%
Vicepresidentas	14,29%
Desde Vicepresidencias hasta Jefaturas de las V.P Comercial Personas y Empresas	53,13%
Profesionales y técnicas	17,78%
Total % de mujeres	59,54%

Nuestra planta de personal está distribuida en 4 zonas: Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla, en donde más del 80% de nuestros colaboradores se encuentra contratado directamente por las Zonas de Cali y Bogotá:



REGIÓN	EMPLEADOS DIRECTOS			
	Indefinido	Fijo	Total	%
Bogotá	2.990	227	3.217	43,78%
Cali	2.020	228	2.248	33%
Medellín	691	43	734	10,7%
Barranquilla	571	30	601	8,8%

Tasa de rotación: 14,70%



Tasa de nuevas contrataciones: 11,20%

Nuestra tasa de rotación para 2021 fue del 14,70%, cifra que está sustentada en la circulación de empleados bajo nuestro plan carrera. Cabe resaltar que la mayor rotación de nuestro personal se presenta en hombres y mujeres de 18 a 35 años que ocupan en su mayoría cargos operativos (48%) y profesionales (40%).

Al inicio del 2021 contamos con un total de 7.400 colaboradores y finalizamos el periodo con 7.151, al tener un total de 1.048 retiros y 799 nuevas contrataciones. Presentamos el detalle de las nuevas contrataciones y retiros durante el periodo:

NÚMERO TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES Y RETIROS				
PAÍS / REGIONES	GÉNERO	RANGO DE EDAD	NUEVAS CONTRATACIONES	RETIROS
Barranquilla	Hombres	Entre 18 y 30 años	13	11
		Entre 31 y 50 años	3	6
		Mayores de 50 años	0	5
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	21	33
		Entre 31 y 50 años	5	15
		Mayores de 50 años	0	3
Bogotá	Hombres	Entre 18 y 30 años	133	146
		Entre 31 y 50 años	26	54
		Mayores de 50 años	1	22
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	188	209
		Entre 31 y 50 años	25	58
		Mayores de 50 años	2	33

Rotación de Personal

Contenido GRI 401-1

NÚMERO TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES Y RETIROS				
PAÍS / REGIONES	GÉNERO	RANGO DE EDAD	NUEVAS CONTRATACIONES	RETIROS
Cali	Hombres	Entre 18 y 30 años	142	129
		Entre 31 y 50 años	26	49
		Mayores de 50 años	0	12
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	139	100
		Entre 31 y 50 años	26	51
		Mayores de 50 años	1	22
Medellín	Hombres	Entre 18 y 30 años	14	12
		Entre 31 y 50 años	3	10
		Mayores de 50 años	0	4
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	22	32
		Entre 31 y 50 años	9	17
		Mayores de 50 años	0	15

Bogotá y Cali fueron las zonas donde más tuvimos rotación de personal, la tasa de rotación voluntaria fue del 12.21%.

Ambiente Laboral y Bienestar

Contenido GRI 401-2

Somos conscientes de la importancia de contar con un equipo de trabajo que crea en lo que hacemos, donde el punto de partida es que seamos socios estratégicos del negocio y que se encuentre motivado para el desarrollo de sus actividades, pues de esta forma contribuimos a alcanzar los objetivos del negocio, afianzamos el sentimiento de orgullo y redujimos la rotación laboral que puede impactar nuestra eficiencia operacional.

Por estos motivos, dentro de nuestro Banco promovemos las relaciones que se basen en el respeto, la comunicación fluida orientada hacia la objetividad y

el cumplimiento de los objetivos. En noviembre de 2020, la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia, nos otorgó la Certificación Friendly Biz, vigente hasta noviembre de 2022; la cual resalta nuestra aceptación a todas las personas de la comunidad LGBT+, por contar con políticas para la atención a personas sexualmente diversas, así mismo nuestra casa matriz, Grupo Aval, es el primer Grupo Financiero en ser reconocido con esta certificación.

En el Banco, hemos implementado estrategias de comunicación incluyentes en nuestra identidad de marca y

mensajes, con el fin de fomentar el respeto por la pertenencia étnica, credo, política, identidad de género y condición social; igualmente hemos formado a todos nuestros colaboradores en la atención a clientes sexualmente diversos. Esta concepción que orienta nuestra gestión con el talento humano llevó a que para el periodo 2021-2022 y por tercera vez consecutiva, Great Place To Work e Icontec nos certificaran en un estadio muy sobresaliente por contar con políticas y prácticas de Ambiente Laboral que generan confianza y compromiso organizacional; haciéndonos un empleador muy atractivo en el país. Este reconocimiento nos llena de orgullo al evidenciar el esfuerzo llevado a cabo durante todos estos años en brindar las mejores condiciones a nuestros colaboradores.

En el año 2020 fuimos reconocidos como el mejor Banco para trabajar en Colombia y como el mejor Banco para trabajar para las



mujeres, en la categoría de más de 1.500 colaboradores.

Adicionalmente, para el 2021 realizamos la medición del Índice de Ambiente Laboral, obteniendo un resultado de 88,4, cubriendo el 100% de nuestros empleados.



Remuneración y Compensaciones

NÓMINA Y PRESTACIONES

Contenido GRI 405-2

NIVEL DE EMPLEADO	SALARIO MEDIO DE LAS MUJERES	SALARIO MEDIO DE LOS HOMBRES
Nivel de gestión (solo salario base)	\$14'606.272	\$14'122.857
Nivel de gestión (salario base + otros incentivos en efectivo)	\$22'572.893	\$21'917.534
Niveles no gerenciales	\$2'556.419	\$2'556.419

Brindamos una serie de prestaciones e incentivos que se suman al salario base dependiendo del cargo, las 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 3%, cabe resaltar que quienes tienen salarios mayores en estos cargos son las mujeres. A continuación, referimos la remuneración otorgada por género y niveles de empleo:



De otra parte, a nuestros colaboradores de tiempo completo con contrato a término indefinido y fijo les proporcionamos otra serie de remuneraciones extralegales que no son ofrecidas a colaboradores de medio tiempo así:

BENEFICIOS SOCIALES		BENEFICIARIOS	
	Descripción	Nivel jerárquico	Número de empleados
Primas extralegales	Pago en el mes de junio y otra en el mes de diciembre	Todos los salarios nominales, excepto el área comercial	5.888
Primas por vacaciones	Paga a partir del tercer año, la cual varía dependiendo de la antigüedad del funcionario	Todos los salarios nominales, excepto el área comercial	5.888
Primas por antigüedad	Valor pagado a los funcionarios por cada 5 años de servicio a la organización	Todos los niveles	6.270

COMPENSACIÓN VARIABLE PARA LAS ÁREAS COMERCIALES

BdO-CV

Nuestro Modelo de Compensación Variable, se encuentra alineado con las prioridades de la organización y la visión estratégica del negocio, generando incentivos para el desempeño de las áreas comerciales a través de un sistema de medición que busca motivar al equipo hacia el logro de las metas establecidas en la estrategia.

La efectividad es medida por medio de la integración de un modelo que tiene en cuenta el cumplimiento presupuestal de cada área comercial del Banco, a partir del análisis de los indicadores de medición; por lo

CARGO	COBERTURA	META PRESUPUESTADA	META ALCANZADA
V.P. Empresa: <ul style="list-style-type: none"> • V.P. de Segmento • Gerentes Zonales • Directores comerciales • Gerentes comerciales • Ejecutivos comerciales 	439	80%	58%
V.P. de Personas: <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de División Comercial • Gerentes Zonales • Directores comerciales • Coordinadores • Gerentes comerciales • Ejecutivos comerciales • Asesores de Servicio 	1.067	80%	49,50%

que establecemos un porcentaje de compensación de acuerdo con el salario base y el nivel de cumplimiento de las metas definidas en la estrategia.

El Modelo tiene una frecuencia de seguimiento trimestral, una vez se tengan los resultados definitivos y aprobados, se realiza la divulgación y el pago respectivo. Para definir el porcentaje, se tiene en cuenta salario base del participante, el cual es multiplicado por el resultado ponderado de liquidación obtenido. Para el 2021 la meta esperada correspondía al 80% para todos los cargos.

CARGO	COBERTURA	META PRESUPUESTADA	META ALCANZADA
Tesorería: <ul style="list-style-type: none"> • Gerente de División • Subgerentes de Mesa • Directores de Tesorería • Administradores de Inversión 	44	80%	68%
Supernumerarios: <ul style="list-style-type: none"> • V.P Empresas V.P Personas: <ul style="list-style-type: none"> • Gerentes comerciales. • Ejecutivos comerciales 	51	80%	78%

Beneficios Ofrecidos a Colaboradores

Contenido GRI 401-2

Promovemos un ambiente laboral óptimo para todos nuestros colaboradores, a través del pago salarial y una serie de iniciativas orientadas a su bienestar. A continuación presentamos los beneficios emocionales ofrecidos:

Seguro de vida (Póliza de Vida y Accidentes Personales)	Póliza contratada con el objetivo de indemnizar a los colaboradores y sus beneficiarios en caso de fallecimiento.
Seguro médico (Póliza de Asistencia Médica)	Cubre excedentes médicos no cubiertos por la EPS, medicina prepagada o planes complementarios. Aplica para los colaboradores y su grupo familiar.
Cobertura por incapacidad y/o invalidez	Cobertura del 100% de la incapacidad los primeros 180 días, cabe resaltar que el Banco cubre el porcentaje faltante de acuerdo con el reconocimiento de las EPS.
Días adicionales de licencia de maternidad y paternidad	Se otorgan 2 días adicionales al tiempo de ley.
Permiso de matrimonio	5 días hábiles de permiso por motivo de matrimonio.

**Cobertura por incapacidad
y/o invalidez**

Por fallecimiento de familiar en primer grado de consanguinidad: 1 día hábil adicional al tiempo de ley, dentro de la ciudad de residencia del colaborador; o 2 días hábiles adicional al tiempo de ley, en caso de que sea por fuera de la ciudad de residencia del colaborador.

Permisos de calamidad

Para acompañamiento a familiares de primer grado de consanguinidad por situaciones de calamidad.

Horario flexible

Con el propósito de contribuir al equilibrio vida/trabajo se manejan diferentes horarios; las jornadas son acordadas con el líder, teniendo la opción de tener 1 o 2 horas de almuerzo, siempre cumpliendo con la disponibilidad de las áreas en el horario estándar de 8 a.m. a 6 p.m.

Modelo de trabajo

Se invirtió una serie de recursos en la integración de nuevas formas de trabajo, con el desarrollo del trabajo en casa y la futura migración al teletrabajo en las modalidades autónoma, suplementario y móvil. Mecanismos que le aseguran al Banco la efectividad en el desarrollo de sus operaciones a la vez que protegemos la salud y seguridad de todo nuestro equipo y sus familias (ver más detalle a continuación).

**Tarde libre para el
día de cumpleaños**

A modo de beneficio, se le otorga la tarde del día de su cumpleaños al colaborador.

Nuevas Formas de Trabajo

Contenido GRI 401-3

El Banco está en proceso de implementación de un nuevo modelo de trabajo organizacional que busca cumplir 3 objetivos:

- **Productividad:** Optimizar el desempeño de los equipos de trabajo.
- **Atracción y satisfacción del colaborador:** Brindar una propuesta de valor atractiva para empleados.
- **Ahorro en costos:** Optimizar los espacios de las oficinas.
- El modelo incluye 4 arquetipos que se materializarán posteriormente mediante la ley de Teletrabajo:
- **Remoto por defecto:** Con atención sólo desde domicilio habitual, con asistencia a la

oficina para actividades puntuales. Arquetipo definido para trabajos que requieren poca o ninguna presencialidad para interactuar con clientes externos o internos.

- **Híbrido Planificado:** Aplica para trabajos que requieren presencialidad en algunos momentos, con tareas medibles, predecibles y un alto nivel de interacción, inicia con promedio 2.5 días remotos semanales.
- **Híbrido Flexible:** Aplicable para trabajos con cierta presencialidad requerida, menos predecibles, y con una mezcla de tareas recurrentes e iniciativas de transformación, inicia con 2 días remotos.
- **Presencial:** Aplica para actividades que requieren contacto presencial con el

cliente o medios físicos para ejecutar las actividades.

Actualmente, el 91% de las áreas administrativas hacen

parte de los arquetipos híbridos y remotos de trabajo en el banco.

Se debe mencionar que estas

modalidades de trabajo son estrictamente supervisadas y monitoreadas, al finalizar el año obtuvimos los siguientes resultados:

Modelo de trabajo	2020	2021
Remoto	4.036	3.372
Modelo híbrido (en promedio 1 o 2 días en banco semanal)	620	980
Presencial	2.744	2.871

Destacamos la resiliencia de nuestra Organización al priorizar la seguridad de nuestro talento por medio de la implementación de las medidas de bioseguridad para prevenir y mitigar el contagio por Covid-19.

Contenido

GRI 401-3

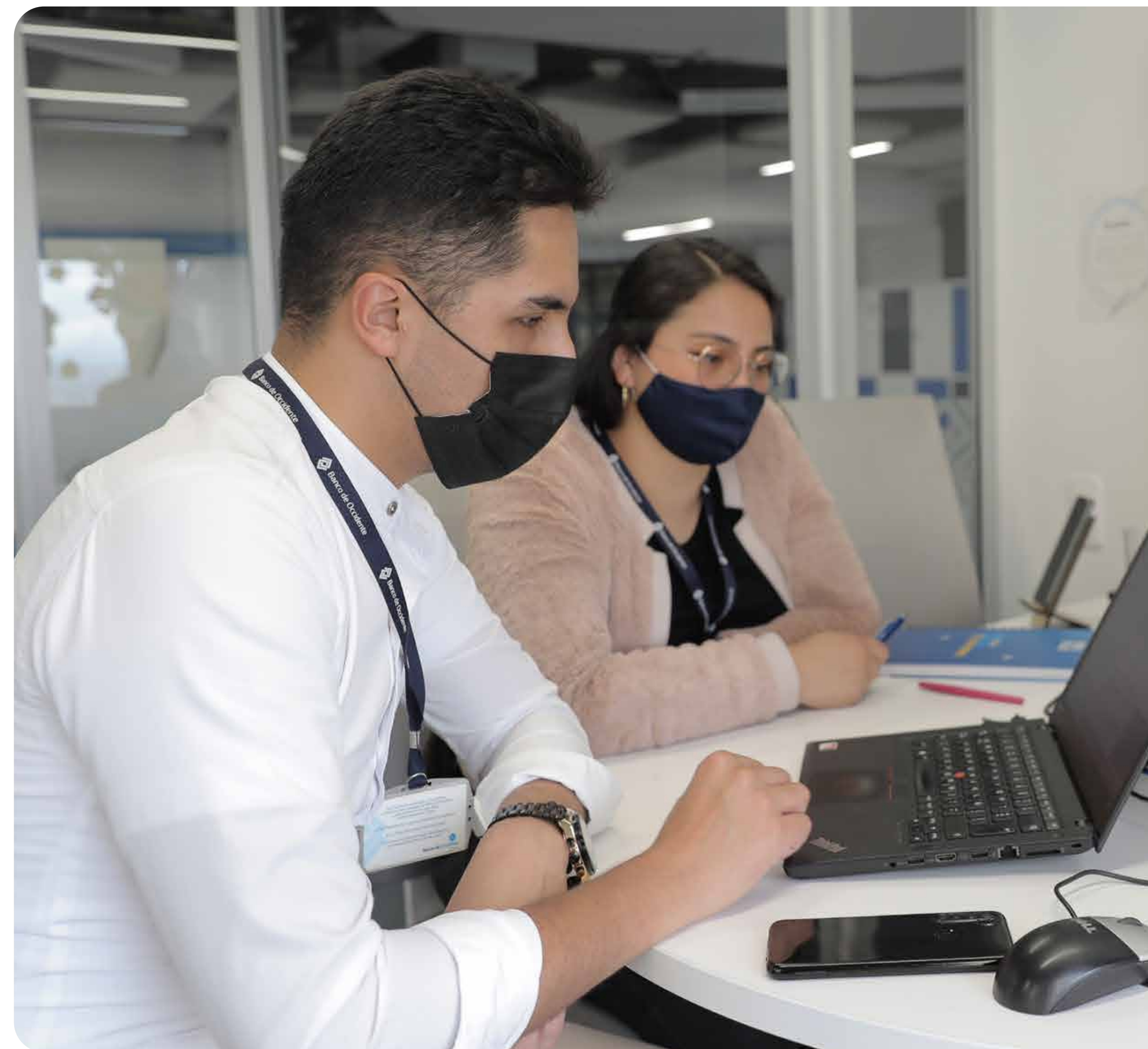
Por otra parte, en 2021 **192 empleados gozaron de licencias de maternidad y paternidad**, de las cuales 147 fueron para mujeres y 45 para hombres. La totalidad de colaboradores que ejercieron su derecho de licencia y se reincorporaron efectivamente una vez transcurrido el tiempo de licencia.

Índice de reincorporación:

Hombres: 100%
Mujeres: 100%

Índice de retención:

Hombres: 91,11%
Mujeres: 91,83%



Libertad de Asociación

Contenido GRI 2-30

Promovemos el respeto por los derechos humanos en todas las esferas de nuestro actuar corporativo, por tanto, en cumplimiento de la legislación nacional e internacional, respetamos y promovemos el derecho a la libertad de reunión y asociación a través del Sindicato de Empleados de Banco de Occidente con quienes tenemos establecida una Convención Colectiva de Trabajo que ampara a 3.027 empleados.

Para nosotros es un orgullo destacar la excelente relación establecida con el Sindicato, debido a que a través de este se canalizan las principales necesidades y expectativas de nuestro equipo de trabajo, las cuales son atendidas y abordadas con celeridad, haciendo que los colaboradores se sientan escuchados, alcanzando beneficios que garanticen unas mejores condiciones para ellos y sus familias.



Formación y Desarrollo del Talento

Contenido GRI 404-1, 404-2, 404-3, BdO-PC

Como hemos mencionado anteriormente, estamos comprometidos con 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.

Nuestros planes de formación tienen como fin generar un adecuado movimiento interno del personal y hemos logrado

que como equipo haya un proceso de circulación de cargos. Nuestra estructura se ha consolidado con el propósito de que todas las personas pueden hacerse en cualquier cargo por medio de los planes de formación. Por esta razón, implementamos las siguientes iniciativas:

Plan carrera	Es la ruta definida para que los colaboradores puedan proyectar su carrera en el Banco, de acuerdo con sus competencias y expectativas. Está articulado con la universidad BDO y nos encontramos definiendo la rutas para cada cargo, actualmente están definidos los planes operativos y comerciales.
Programa de convocatorias internas abiertas	Buscamos dar a conocer al 100% de los colaboradores las vacantes disponibles, teniendo en cuenta cada perfil.
Programa Desarrollo Líderes Nuevos	Fortalecemos las competencias organizacionales y habilidades blandas de los líderes para que puedan ejercer su rol de forma óptima, a la vez que se están preparando para alcanzar cargos superiores; estrategia que busca contribuir a la estrategia y la rentabilidad de la organización.
El proceso de sucesión	Estrategia 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. Actualmente, el programa de sucesión hace parte de los proyectos estratégicos que se vienen adelantando en la VP de RRHH.
Valoración de desempeño	Valoramos el desempeño organizacional por medio de la evaluación individual a los colaboradores. Medimos su contribución al cumplimiento de los objetivos del Banco, evaluando el nivel de aprendizaje de las competencias adquiridas asociadas al cargo: en cada caso examinamos los objetivos definidos y su avance frente al cumplimiento de este, a través de los encuentros con sus líderes.

Nuestros Resultados de Formación

Alcanzamos un total de 193.408 horas de formación impartidas en cuatro de nuestras categorías laborales, la mayoría de horas de formación ofrecidas fue a las categorías comerciales y operativas.

2021	Número de empleados formados		Horas totales de formación		Promedio horas de formación	
	Categoría laboral	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	13	2	0	0	0	0
Gerencia media	126	82	7.634	5.874	61	72
Comerciales	437	774	44.840	61.256	103	79
Operativo	1.280	2.407	18.234	38.718	14	16
Administrativo (staff)	1.031	999	8.481	8.371	8	8

A través de nuestros programas de formación logramos:

- Construcción y divulgación de la Universidad BDO.
- Vinculación de plataformas externas para la formación virtual.
- Programa de Líderes conscientes.
- Academia Ágil (Certificación Scrum Master- Certified Agile Leadership).
- Ruta Office 365.
- Programas transversales para desarrollo de habilidades esenciales.
- Formaciones técnicas a las medidas de las necesidades de las áreas.
- Ejecución de los planes de acción derivados del diagnóstico de capacidades organizacionales.
- Formaciones como parte de la implementación de modelo de actuación comercial (MAC).

Asimismo, durante 2021 impartimos más de 140 capacitaciones bajo la modalidad de formación continua, los cargos operativos y comerciales de oficina obtuvieron la Certificación Inicial en el Cargo, por medio de la formación inicial. El detalle de los programas dictados y su alcance:

GRI 404-2

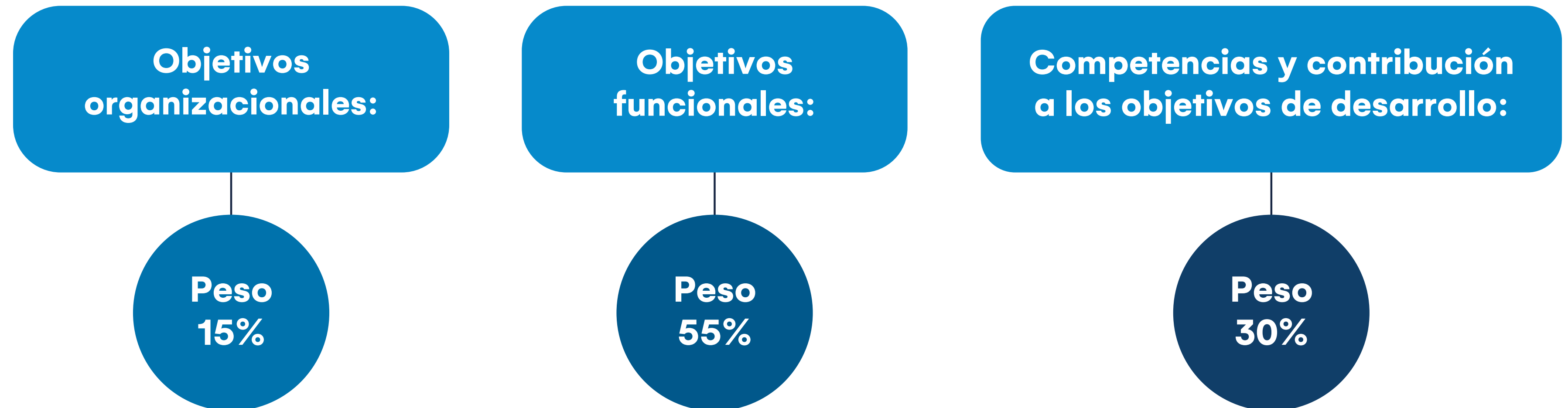


Nombre del programa	Alcance
Plataformas Formación Virtual	340 colaboradores
Taller Líderes Conscientes	580 líderes
Escuela de líderes	256 líderes graduados
Curso Inteligencia Conversacional	123 colaboradores
Curso Presentaciones Efectivas	338 colaboradores
Certificaciones Agile	339 colaboradores

Evaluaciones de Desempeño

El cumplimiento de los objetivos organizacionales del Banco se mide a partir del seguimiento a los indicadores de gestión, por medio del Balance Score Card que permite alinear nuestra estrategia con los resultados del negocio, evaluando el desempeño organizacional.

A través de la valoración de desempeño en Success Factors (SSFF), evaluamos la contribución que hace cada colaborador frente al cumplimiento de los objetivos y el nivel de competencias adquiridas. Esta valoración se encuentra en el ERP-SAP, cada funcionario en el módulo de gestión y valoración realiza la evaluación de desempeño en 8 etapas, donde se califican:



Etapas de Evaluaciones de Desempeño

1. Etapa de planeación:

En esta etapa cada funcionario relaciona unos objetivos funcionales que se han definido junto al líder y unos objetivos de desarrollo.

2. Primer encuentro:

Cada líder se acerca a los funcionarios, para hacer seguimiento de los avances alcanzados de acuerdo con los objetivos trazados en la etapa 1.

3. Segundo Encuentro:

El funcionario muestra los avances acordes los objetivos delimitados en la etapa 1 y lo que ya ha realizado en la etapa 2.

4. Gestión y Valoración:

Se realiza el cierre final del curso, con la asignación de notas correspondiente a la gestión realizada en el año.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS EVALUADOS GRI 404-3

5. Validación Recursos Humanos:

Talento Humano valida las valoraciones, es decir, que las notas estén bien y que no haya ningún problema con algún formulario.

6. Firma evaluado:

En esta etapa el funcionario realiza una firma virtual donde acepta los resultados obtenidos durante el año que se califica.

7. Firma jefe:

En esta etapa el líder firma de forma virtual el formulario del funcionario aceptando las notas y el resultado consignado allí.

8. Finalización:

En esta etapa se da por cerrada la valoración del funcionario.

Categoría de Empleados	Porcentaje evaluado	
	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	0%	0%
Gerencia Media	98%	94%
Comerciales	95%	93%
Operativos	74%	78%
Administrativos (Staff)	89%	89%
Total empleados evaluados	84%	

Salud y Seguridad en el Trabajo

Contenidos GRI 403-1, 403-8

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST), integra las acciones que realizamos para mantener y promover la salud de nuestros colaboradores y asegurar las condiciones adecuadas de trabajo, en el nivel físico, mental y social, previniendo enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

Nuestro Sistema cubre el 100% de nuestros colaboradores, contratistas, proveedores y visitantes, respaldado por una política de seguridad y salud en el trabajo, la cual cuenta con una revisión anual por parte de

la Alta Dirección y el COPASST. En esta se expresa el alcance, la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establece los siguientes compromisos⁶:



Nuestro SG-SST es auditado a través del programa anual de auditorías internas, que se encarga de la verificación y evaluación de todos los procesos implementados, el cual tiene un alcance a nivel nacional en todas las oficinas y áreas administrativas. Es realizado por una entidad competente, la cual es contratada por medio de licitación.

Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes

Contenidos GRI 403-2, 403-3, 403-7

Con el apoyo de un representante del equipo del SG-SST, el Copasst y el acompañamiento técnico de la ARL, promovemos la participación de todos los colaboradores en conjunto con los jefes de área, quienes diligencian un formato tipo encuesta para la identificación de peligros en cada centro de trabajo evaluado. La información de la encuesta es utilizada como insumo para la actualización de nuestra matriz de riesgos.

Con los resultados obtenidos tras la identificación de los riesgos, se define un plan de acción para su mitigación, sustitución, integración de

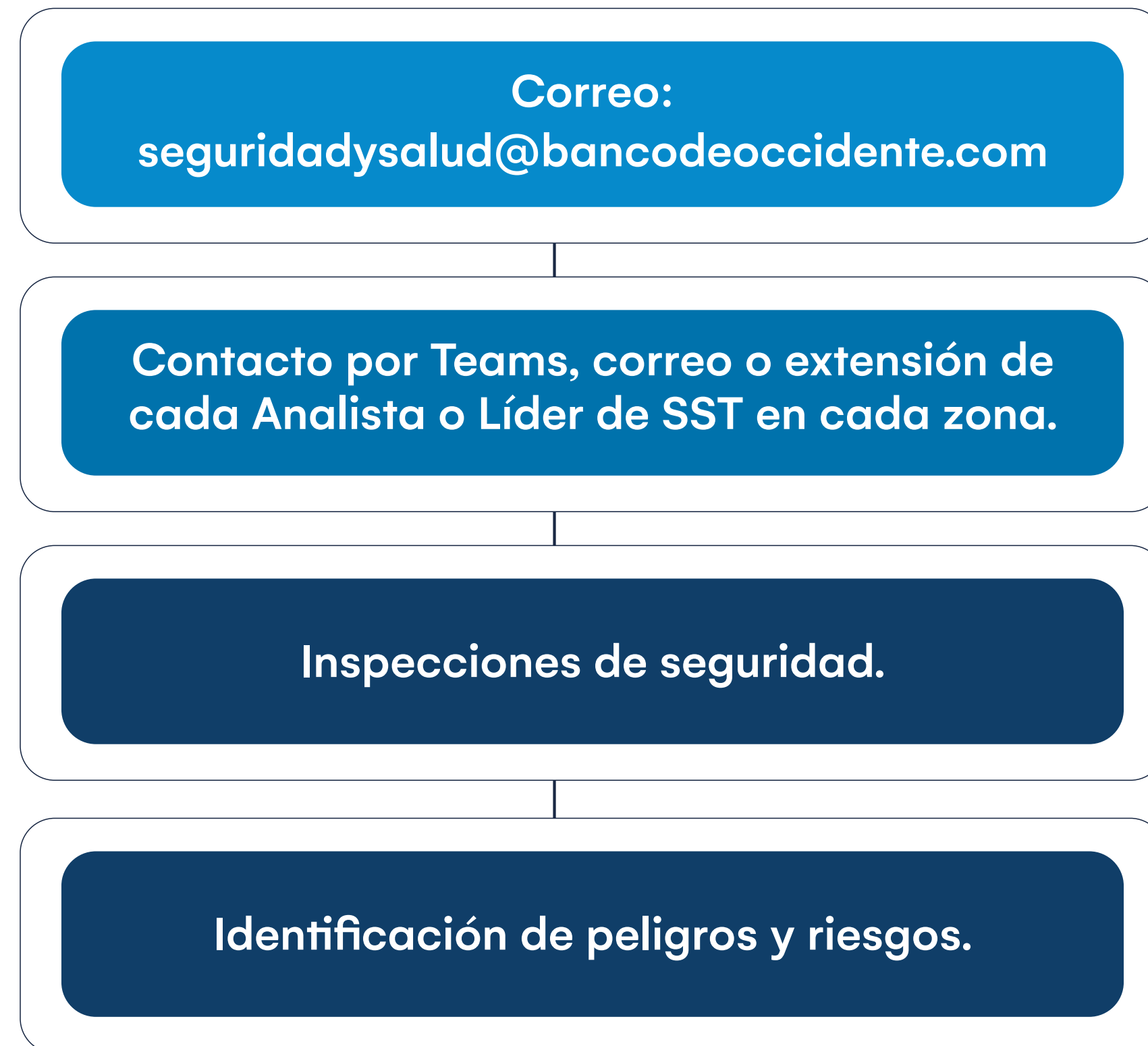
⁶ Cumplimiento de Normas y regulación asociadas a la salud y seguridad en el trabajo – Ver anexo 1.

controles de ingeniería, señalización y aporte de equipos de protección personal. Adicionalmente, llevamos a cabo acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo con los resultados obtenidos tras la implementación de los instrumentos de evaluación de riesgos y peligros.

“ Comunicamos los riesgos y peligros a través de la inducción anual virtual y la socialización por áreas de sus principales hallazgos a través de E-mail ”

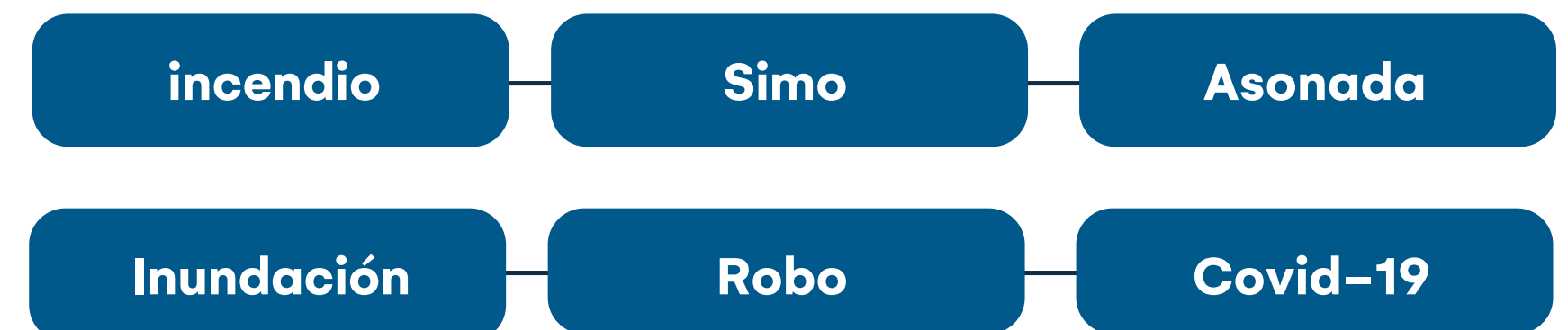
Para evaluar nuestra gestión contamos con un proceso de rendición de cuentas, analizando los resultados obtenidos en los indicadores que fueron utilizados, así como las reuniones periódicas en donde se analizan las causales de los hallazgos. Esto permite revisar el desarrollo de los procesos, estableciendo continuamente un plan de mejoramiento.

Se debe tener en cuenta que cualquier persona del equipo o proveedor/contratista podrá realizar el reporte de los actos y condiciones inseguras identificadas. Los colaboradores pueden realizar el reporte de cualquier condición de salud que represente un riesgo para ellos. Para realizar los reportes mencionados, se cuentan con los siguientes canales de SST:



El equipo encargado de la gestión SST consolida, analiza los reportes y determina el nivel de prioridad y tipo de acción correctiva, así mismo, remite los respectivos planes de acción según el área encargada, además, define los responsables y los tiempos de ejecución. Para los casos de salud se validará con medicina laboral su correlación con los peligros y riesgos de la Organización.

En caso de que los colaboradores se vean directamente afectados en la ejecución de sus labores, el Banco cuenta con una serie de Procedimientos Operacionales Normalizados (PONS), que describen la forma especificada para llevar a cabo una actividad, están diseñados para dar manejo a los casos con mayor ocurrencia, que generaron una emergencia en el Banco, como lo son:



Contamos con planes de evacuación para el desplazamiento de toda la población a un lugar de menor riesgo. La capacitación para poder actuar en estas situaciones se realiza mediante el plan de emergencias, formando a los colaboradores a través del Procedimiento de Evacuación para tratar a la población en general y el Procedimiento de Evacuación para Brigadistas.

Capacitación a Trabajadores Sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

Contenido GRI 403-5

Por medio de nuestro sistema de identificación de riesgos, logramos enfocar nuestros programas de capacitación en el desarrollo de las siguientes temáticas:

- Inducción y formación frente al SGSST
- Prevención de riesgos
- Copasst
- Plan de emergencias, riesgo público y seguridad vial
- Riesgo biomecánico, biológico y psicosocial
- Seguridad industrial

- Capacitación a proveedores
- Seguridad social integral
- Política de prevención de consumo abuso, y adicción de sustancias psicoactivas, tabaco y alcohol
- Peligros y riesgo expuestos en el lugar de trabajo
- Recomendaciones de emergencias
- Medidas de prevención COVID-19

Actividades	Trabajadores director	Personal de terceros
Número de actividades de capacitación en salud y seguridad en el trabajado llevadas a cabo	63	159
Total de trabajadores capacitados en salud y seguridad en el trabajo	5838	531
Total de horas de capacitación desarrolladas	2.274	79

Promoción de la Salud

Contenido GRI 403-6

Llevamos a cabo iniciativas que promueven el cuidado de la salud e integramos en nuestra operación un sistema de comunicación en SST vía correo electrónico, para socializar información relevante acerca de:

- Día mundial prevención de cáncer (cuello uterino, próstata, mamá, colon y recto)
 - Día mundial prevención diabetes
 - Día mundial de la hipertensión
 - Día mundial de la lucha contra el sida
 - Prevención dengue
 - Día mundial de la actividad física,
 - Día mundial sin alcohol, sin tabaco y prevención del consumo de drogas
 - Comunicaciones COVID-19
- Por otra parte, realizamos la

jornada de donación de sangre en las instalaciones Banco donde la Cruz Roja dispone de todos los recursos necesarios como camillas, elementos médicos, recurso humano y demás para llevar a cabo dicha actividad.

Con el fin de garantizarle a todo el equipo los servicios médicos y de salud no ocupacionales, contamos con una póliza de salud que cubre los servicios de psicología, a aquellos trabajadores que requieren psicoterapia y desean realizarlo por fuera de la red de prestadores de salud a la que se encuentren afiliados.

Adicionalmente se realizan exámenes preventivos a los cargos de las altas direcciones,

gerencia media y direcciones de área, de manera anual enfocados en la detección de los principales riesgos como, fallos cardiovasculares, cáncer de próstata, cáncer de mama y cáncer de cuello uterino.

Otra iniciativa es la realización de las brigadas de atención dermatológica, de optometría y tamizajes de hipertensión y diabetes, junto con la EPS que son llevadas a cabo una vez al año.

La semana de la salud es realizada por nuestra área para todos nuestros funcionarios a nivel nacional, con el fin de presentar gran variedad de temas de salud y buen estilo de alimentación saludable.

Entre ellos se encuentra el Programa de Riesgo Cardiovascular, a través del cual se realizan exámenes de laboratorio y acompañamiento médico a la población identificada y auto reconocida con riesgo cardiovascular en las principales ciudades.



Accidentalidad y Enfermedades Laborales

BdO-IF, BdO-IS

En el año registramos un total de 41 accidentes de trabajo, los cuales en su mayoría correspondieron a caídas de nivel y demás incidentes en el trabajo en casa. Adicionalmente, se reportó un total de 90 casos relacionados con enfermedades osteomusculares y psicosociales.

“ Nos hemos asegurado en seguir reconociendo, en caso de que algún colaborador presente una incapacidad de tipo común, 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 de treinta días ”

Frente a los casos identificados, implementamos un sistema de vigilancia compuesto por las pausas activas y cognitivas, inspecciones ergonómicas y capacitaciones en higiene postural, escuelas osteomusculares, valoración de carga física; así como la implementación de mecanismos para el seguimiento y cumplimiento de las practicas seguras por parte del personal, con el fin de disminuir el número de caídas en las instalaciones.

0.57

Índice de frecuencia de accidentalidad 2021

1.52

Índice de severidad de accidentalidad 2021

Servicios de Vigilancia del Entorno Laboral

Contenido GRI 403-3

Para vigilar los factores de riesgo en el entorno y en la ejecución de las prácticas laborales, se llevan a cabo procesos de identificación y evaluación de los riesgos; dichos procesos se realizan de forma anual, examinando los factores existentes y nuevos que se hayan identificado en el medio ambiente de trabajo a través de:

1. Mediciones higiénicas e inspecciones de seguridad.
2. Asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo.
3. Diseño de los espacios seguros de trabajo.
4. Selección y mantenimiento de los equipos.

5. Prevención frente al uso de sustancias en el trabajo.

Contamos con el apoyo de la ARL y el equipo de Recursos Humanos (RRHH), para el diseño y socialización de las buenas prácticas de trabajo, con el fin de poder brindar asesoría en servicios de seguridad e higiene en el trabajo, la actualización de matriz de EPP y el análisis de los accidentes del trabajo y de las enfermedades laborales. Con el fin de garantizar el cuidado de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, les brindamos los siguientes servicios:

Evaluaciones ocupacionales

Son valoraciones que se les realizan a los colaboradores a su ingreso, en caso de que haya un cambio de cargo o en caso de retiro. Nos permiten acceder a un diagnóstico en salud, identificando las condiciones de salud que puedan verse afectadas por el desarrollo de sus actividades o en su defecto, como podrían verse agravadas por el trabajo.

Instrumentos de identificación de las condiciones de salud

Sistema de autorreporte que puede ser realizado por el líder, el trabajador o por la identificación de alguna anomalía en el ambiente laboral, a través de encuestas de morbilidad.

Contamos con el apoyo de profesionales de la salud, liderados por un médico laboral quien se encarga de realizar la custodia de la información relacionada con la salud del colaborador, garantizando la confidencialidad de esta siguiendo los requisitos de ley.

La información es compartida por cada trabajador según su condición de salud, bajo previa socialización y explicación por parte del médico, así mismo se entrega un consentimiento informado de autorización por parte del trabajador.

Por nuestro Sistema de Vigilancia, divulgamos las iniciativas y actividades desarrolladas en materia de prevención de riesgos de salud y adaptación a los cambios internos, fortaleciendo la protección y bienestar de todos los colaboradores.

Adicionalmente, contamos con una Brigada de Emergencias que es capacitada en Primeros Auxilios y en PONS, quienes manejarán cualquier situación de emergencia; así mismo están los Comités Operativos de la Emergencia (COE), quienes

actúan a nivel local en las instalaciones del Banco, con el apoyo del Plan de Continuidad de Negocio (PCN), quienes son los responsables de coordinar la ejecución de las actividades durante y después de una emergencia o desastre.

Este grupo está compuesto por personal administrativo quienes se encargan del cumplimiento del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias, asegurando los medios necesarios para su implementación, mantenimiento y puesta en práctica. Son capacitados en el Sistema de Comando de Incidentes y deben ocuparse de la atención de los trabajadores que presenten alguna afectación en la salud, utilizando la red de las entidades del sistema general de salud (ARL-EPS).

“ Disponemos de profesionales de la salud como, médico, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta y una enfermera, quienes facilitan los procesos de rehabilitación y adaptación laboral de acuerdo con las condiciones de salud de cada colaborador ”

Participación de los Colaboradores en el SG-SST

Contenido GRI 403-4

Los trabajadores cuentan con los siguientes mecanismos para participar y ser consultados en el desarrollo, implementación y evaluación del SG-SST:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST):

Todos los colaboradores pueden postularse, votar y elegir a sus representantes. Una vez elegido el comité, se socializa a todo el equipo para que conozcan a sus integrantes, y en las capacitaciones del comité se especifican las responsabilidades, como el apoyo para el mejoramiento del sistema teniendo en cuenta las opiniones impartidas en los espacios de socialización.

Canales de reporte de condiciones y actos inseguros:

Sistema por el cual reportan propuestas para el mejoramiento del SG-SST. entre los cuales se encuentran:

1. COPASST.
2. Buzón de SST:
saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co
3. 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.

Comité de Seguridad Vial:

Contamos con un plan de trabajo por el cual los colaboradores a nivel nacional y específicamente los agentes comerciales son sensibilizados en la prevención de accidentes de tránsito con capacitaciones en:

- Comportamientos seguros en la vía.
- Normatividad de tránsito.

Contornos con un plan de capacitaciones para los conductores directos del Banco.

Comité Operativo de Emergencias (COE):

Sistema por el cual se les socializa a todos los colaboradores del Banco el plan de emergencia y los PONS, con el fin de que sepan qué hacer en caso de una emergencia. Así mismo, con la participación de este comité se realizan prácticas o ejercicios de autoprotección o través de una simulación de sismo, llevando a cabo ejercicios de evacuación en todos los edificios y oficinas comerciales a nivel nacional, esto con el objetivo de prepararnos en caso de un evento o emergencia real.

Comité de Convivencia Laboral:

Los trabajadores cuentan con un buzón para medir el Ambiente Laboral, los integrantes del Comité se encargan de recibir los reportes, quejas y reclamos de los colaboradores.



Nuestros Hitos y Retos en Ambiente Laboral

HITOS 2021

Avanzamos y consolidamos de la escuela BDO.

- Mejoramos de nuestra estrategia de atracción y retención.
- Valoramos el desempeño de los colaboradores.
- Vinculamos a más jóvenes a través de los semilleros.
- Garantizamos las condiciones de bioseguridad y de home office a nuestros colaboradores.
- Destacamos la excelente relación de cocreación con el sindicato del Banco.
- Avanzamos en el cambio de pensamiento hacia nuevos esquemas de trabajo.

RETOS 2022

- Trabajar en seguir reduciendo la alta rotación de ciertos cargos.
- Diseñar e implementar los planes de sucesión.
- Incrementar las capacidades digitales del personal.
- Seguir fortaleciendo la relación sindical.
- Materializar el proyecto de nuevas formas de trabajo.
- Avanzar en la reducción y prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Contribuimos al Desarrollo del País

Tema material: Territorios que avanzan Contenido GRI 3-3

En Banco de Occidente consideramos que la inclusión y la accesibilidad son claves en el desarrollo de la sociedad, entendemos nuestro rol como ciudadanos corporativos en la construcción de un país con más oportunidades justas e igualitarias, por este motivo, durante 2021 implementamos las siguientes iniciativas:



Promovemos la Igualdad y la Inclusión Financiera

Desarrollamos una serie de proyectos que aportan a la inclusión financiera, puesto que de esta manera contribuimos al crecimiento económico del país y a la accesibilidad a servicios necesarios para el desarrollo local, lo que nos acerca aún más a las personas y a la sociedad.

Accesibilidad para Personas con Discapacidad

BdO-APCD

Este proyecto tiene como objetivo la inclusión y disponibilidad de nuestros servicios para la población con discapacidad.

Por ello, avanzamos en la construcción de iniciativas que nos permitan ampliar en los diferentes canales la calidad y cobertura de nuestros servicios

en función de los diferentes tipos de discapacidad de nuestros consumidores financieros.

Además, contamos con otros programas específicos que nos permiten atender a los usuarios de manera óptima de acuerdo con sus requerimientos y condiciones:

Programa para atención a personas con discapacidad auditiva

- Contamos con un intérprete de lengua de señas colombiana que apoya la traducción en el 100% de nuestros canales físicos.
- Implementamos subtítulos en los videos de educación financiera publicados en nuestros distintos portales y canales de comunicación.
- Cumplimos con la ley 2096 de 2021 promoviendo el uso de tapabocas incluyentes, con el fin atender personas que comprenden la lectura de labios.

Programa para atención a personas con discapacidad visual

- En nuestras oficinas disponemos de información sobre horarios de atención en braille, y contratos en audio para los clientes como parte la planeación de infraestructura.

Programa para atención a personas con discapacidad física

- Continuamos adaptando nuestras oficinas con la construcción de rampas donde sea viable la adecuación, para el acceso a personas en silla de ruedas.
- Tenemos atención preferencial en nuestras oficinas y apoyo personalizado por parte de nuestros asesores para los clientes con discapacidad.

Llegamos a Más Personas

Estamos convencidos que todos merecemos las mismas oportunidades, por esta razón, con el fin de ampliar nuestra cobertura en el territorio colombiano, fortalecimos algunos canales permitiéndonos prestar nuestro servicio a regiones con difícil acceso a las oficinas del Banco.



CORRESPONSALES BANCARIOS⁷ BdO-CBan

“Tenemos presencia en todo el territorio colombiano con más de 32 mil puntos”

Gracias a los corresponsales bancarios, establecimientos comerciales locales aliados, podemos contar con mayor cobertura a nivel nacional para garantizar el servicio en regiones donde la presencia de sucursales bancarias es limitada. En ese orden de ideas, durante 2021 empezamos la expansión de este canal, a través de la salida a producción de tres corresponsales nuevos.

“Aumentamos nuestra cobertura de corresponsales bancarios en un 39% frente a 2020”.

Este medio permite a nuestros clientes realizar pagos de servicios públicos o privados, consignaciones y retiros de efectivo, entre otras transacciones financieras que son posibles gracias a la ampliación de nuestra red en alianza con Puntored, Punto de pago y 4-72, así como a la disponibilidad en horarios extendidos durante los siete días de la semana.

Con los corresponsales bancarios generamos mayores puntos de acceso para nuestros clientes mediante la vinculación de grandes redes de corresponsalía que tienen una recordación de marca en los usuarios y que se encuentran ubicados en todo el país. El funcionamiento de nuestros corresponsales comprende varias estrategias que permiten su desarrollo óptimo, dentro de las que se encuentran:

Generar movilizaciones conjuntas con nuestros clientes empresariales y los corresponsales para llegar a mayor cantidad de colombianos aportando al crecimiento empresarial.

Coordinar con los corresponsales bancarios apertura de puntos en lugares donde son limitadas las posibilidades de pago.

Cubrimos la operación de nuestros corresponsales con sobregiros a cero costo, el cual se amplía de acuerdo al crecimiento en cobertura y usuarios que utilizan nuestros corresponsales. Este sobregiro es cubierto con la operación facilitando la disponibilidad de recursos para lograr una operación óptima.

⁷ Visita nuestra página de corresponsales bancarios: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/para-empresas/canales/corresponsales-bancarios>

Construimos País

Reconocemos que la cultura de nuestra gente hace parte fundamental de su esencia, y por ende de su valor social. Por esta razón, los aportes que realizamos no solo están enfocados al mejoramiento de

las ciudades, sino también permiten contribuir a la formación holística de las comunidades con un enfoque integral que contribuya al desarrollo y crecimiento de las personas.



Aportes a la Comunidad y la Cultura

Consideramos que la promoción de la cultura hace parte del apoyo integral a la sociedad, especialmente a los jóvenes y los nuevos talentos existentes en los territorios. Por ello, nuestro propósito al realizar aportes sociales es apoyar el desarrollo de las personas, especialmente aquellas en condición de vulnerabilidad, con el fin de crear oportunidades más justas y equitativas. En 2021, patrocinamos diferentes iniciativas, y realizamos varias donaciones que contribuyeron al bien colectivo.

PATROCINIOS

Nuestros patrocinios son destinados para promover las iniciativas de diferentes Fundaciones, así como para eventos culturales realizados por municipios o departamentos, junto con los eventos de entidades como Analdex, Cámaras de Comercio, y universidades, los cuales generan un impacto positivo, no solo en estas organizaciones, sino también, en las comunidades de sus áreas de influencia.

Donaciones

BdO-Don

Igualmente, realizamos donaciones por un monto total de \$1.308 millones de pesos para aportar a la construcción de mejores condiciones de vida y brindar más oportunidades a los colombianos, mediante las actividades que se mencionan a continuación:

Unidad de Acción Vallecaucana (UAV)

- Trabajamos conjuntamente en el desarrollo de acciones que contribuyen en el fortalecimiento de la democracia.

Propacífico

- Junto con esta entidad promovimos el desarrollo del Pacífico a través de aportes para la recuperación de la ciudad y suministro de congeladores para el almacenamiento de vacunas contra el COVID-19.

Fundación Dar Amor (Fundamor)

- Apoyamos el desarrollo de la comunidad infantil afectados por el VIH-SIDA a través de un modelo educativo no tradicional.

Corporación Vallenpaz

- Contribuimos a la construcción de paz, por medio de oportunidades de desarrollo para comunidades campesinas.

Centro Tratamiento e Investigación sobre Cáncer

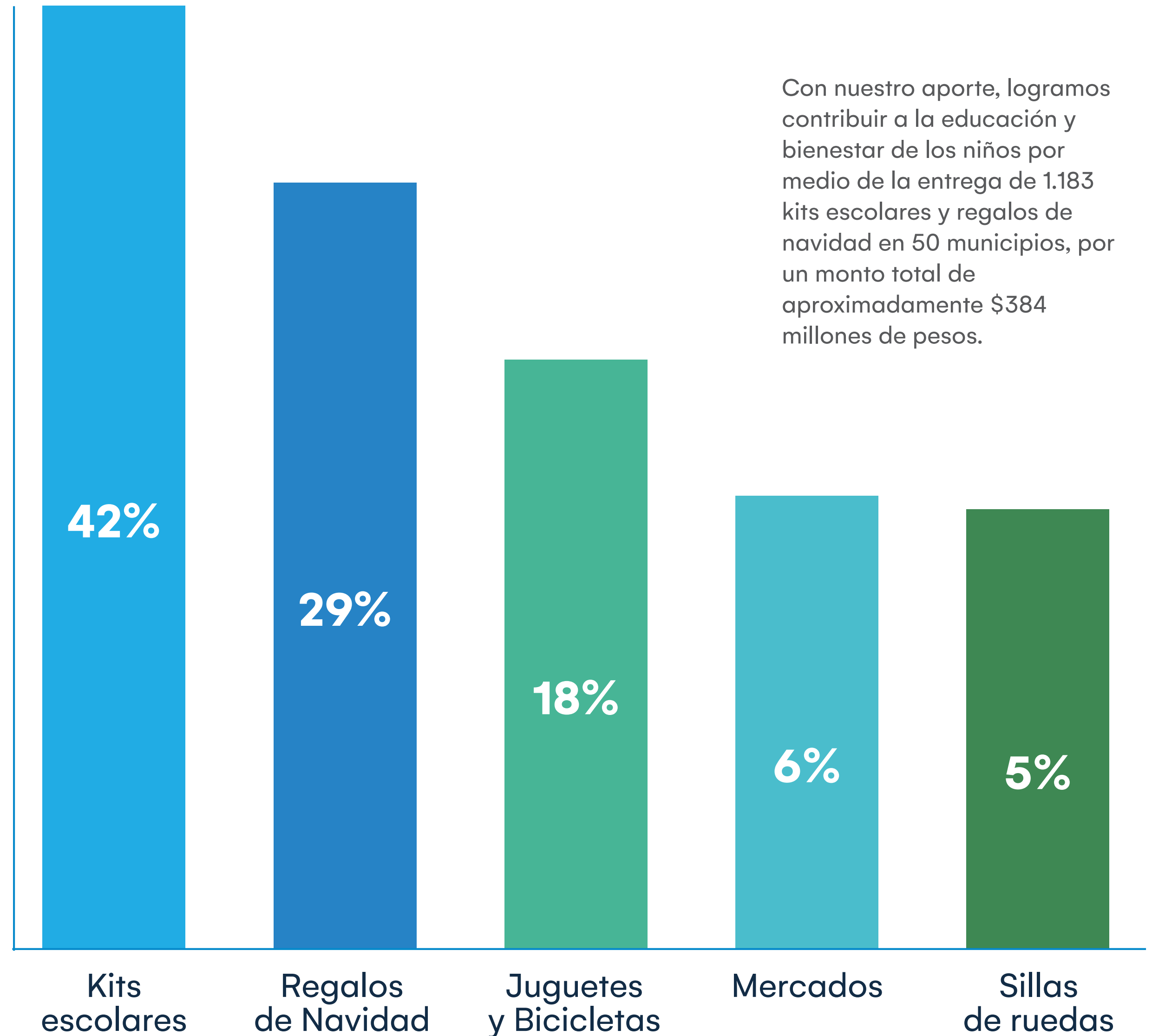
- Realizamos una donación condicionada a la Fundación CTIC Centro de Tratamiento e Investigación sobre el Cáncer, Luis Carlos Sarmiento Angulo, el cumplimiento de dichas condiciones se empezará a medir desde el año 2023, momento en el que se consolidarán los anticipos realizados, que a diciembre de 2021 alcanzaban un valor de \$59.800 millones de pesos

Aportes a la Construcción del Tejido Social

BdO-AS

Favorecemos la cohesión y progreso de nuestras comunidades, por tal motivo, en 2021, nuestro aporte social alcanzó un monto total de \$544 millones de pesos los cuales contribuyeron a la generación de tejido social, distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de nuestros aportes sociales Banca Gobierno



Con nuestro aporte, logramos contribuir a la educación y bienestar de los niños por medio de la entrega de 1.183 kits escolares y regalos de navidad en 50 municipios, por un monto total de aproximadamente \$384 millones de pesos.

Tarjeta de Crédito Unicef



Además, los clientes con sus tarjetas del Banco de Occidente donaron un valor de \$1.921.898.00 COP gracias a la alianza que se tiene con Unicef

BdO-DU, BdO-TCU

Desde nuestra Entidad promovemos las iniciativas con impacto social, generando empatía y solidaridad entre distintos actores. Por esta razón, junto con Unicef creamos una tarjeta que apoya el programa “Wash”, una iniciativa que tiene como objetivo 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. De este modo, logramos beneficiar a la comunidad infantil y adolescente de la Guajira:

Entregamos a Unicef un bono de bienvenida de \$40.000 pesos al adquirir la tarjeta

Los cuales son donados a Unicef a nombre del cliente, quienes en 2021 donaron \$298.160.000



El 0,5 % (\$ 22.023.545) del valor de las compras realizadas con la tarjeta de crédito son donadas a Unicef

Los fondos recolectados son empleados para mejorar el acceso al agua, y las condiciones de higiene para los niños y jóvenes de La Guajira.



Desarrollo de Infraestructura

BdO-FE

Como Entidad financiera tenemos un rol significativo en la financiación de obras de infraestructura que conectan a las regiones y al país. Por esta razón, apoyamos proyectos de alto impacto, los cuales generan múltiples beneficios que aportan al crecimiento y desarrollo de las comunidades. De esta manera, logramos no solo contribuir a la conexión de las regiones, sino además fortalecemos el vínculo que tenemos con nuestra gente.

A continuación, se muestran los proyectos sociales financiados en 2021, de los cuales, los 5 primeros hacen parte de la

concesión de carreteras 4G, adjudicado por la ANI, bajo el esquema de APP de iniciativa Pública y Privada. Todos las cuales son gestionadas y ejecutadas con otros aliados, con quienes se realizan los debidos procesos de licenciamiento ambiental y social.

El desarrollo de estos proyectos trae consigo varios beneficios para las comunidades aledañas a la zona donde se ejecuta el proyecto, como por ejemplo la promoción de empleo local, las capacitaciones ambientales, y de seguridad y salud en el trabajo.

Concesión Costera
Cartagena Barranquilla
S.A.S

Octubre 2014
-Octubre 2039

Construcción de corredor vial Barranquilla - Cartagena, y Circunvalar de la Prosperidad (146,6 km) con influencia en los departamentos de Bolívar y Atlántico.

- Vinculación de mano de obra local.
- Siembra de especies arbóreas.
- Recuperación de cuerpos hídricos.
- Promoción de comercio y turismo en la región costera.

Concesionaria Vial del Pacífico S.A.S
Noviembre 2014
-Noviembre 2043

Construcción de la doble calzada en el Suroeste Antioqueño: corredor Medellín - Buenaventura con influencia en los municipios de Amagó, Titiribí, Venecia y Caldas.

- Vinculación de mano de obra local.
- Diálogos con líderes de asociaciones de producción agropecuaria.
- Compensaciones ambientales.
- Implementación de sistemas de tratamiento de agua.
- Implementación de programas educativos y de atención al usuario.
- Promoción de comercio y turismo.
- Interconexión con el Eje Cafetero y el Pacífico Colombiano.

APP Gica S.A.
Abril 2015
- Abril 2043

Consolidación del corredor vial Bogotá – Buenaventura con las obras de segunda calzada entre Ibagué y Cajamarca (145 Km).

- Vinculación de mano de obra local.
- Aprovechamiento forestal.
- Monitoreo y control de cuerpos hídricos.
- Beneficio a poblaciones locales en el departamento de Tolima.
- Promoción de competitividad, comercio, y turismo.

Concesión Vías del Nus S.A.S
Marzo 2015
- Marzo 2046

Construcción del corredor vial "Vías Nus" en el departamento de Antioquia (157.4 Km).

- Vinculación de mano de obra local.
- Siembra de especies arbóreas.
- Recuperación de cuerpos hídricos.
- Promoción de comercio y turismo en la región costera.
- Fácil acceso para el transporte de productos destinados a la exportación.
- Favorecimiento del ingreso de productos de otras regiones de Antioquia.
- Ahorro de tiempo transitado.

Concesionaria Vial Andina S.A.S
Septiembre 2011
-Junio 2054

Construcción de doble calzada entre Chirajara – Fundadores, así como la operación y mantenimiento de todo el corredor Bogotá – Villavicencio. El proyecto se encuentra dividido en 6 unidades.

- Vinculación de mano de obra local.
- Siembra de especies arbóreas.
- Recuperación de cuerpos hídricos.
- Implementación de programas de atención al usuario (PQRS).
- Acompañamiento en la gestión sociopredial.
- Plan de compensación socioeconómico (restablecimiento de vivienda, y apoyos económicos).

NOTA: El texto en azul muestra la duración del proyecto.

Educación Financiera: Maestros Del Hacer

BdO-PEBc

Nuestro compromiso como entidad financiera es brindar educación e información que les permita a clientes y público recibir información para la toma de sus decisiones sobre la administración de sus recursos económicos personales y de empresas, a partir de los productos y servicios del sistema financiero.

Dentro de los programas desarrollados en 2021 se encuentra Maestros del Hacer, que es nuestra plataforma de educación con la cual ampliamos el relacionamiento con nuestras audiencias más allá de los productos, llevándoles conocimiento financiero y uniendo el saber con el hacer para tomar decisiones informadas.

En ese orden de ideas, contamos con Documentos informativos, así como Capítulos en YouTube que buscan ofrecer consejos a las personas acerca del manejo personal de sus finanzas.⁸

Por esta razón, divulgamos información de interés sobre nuestro valor distintivo, sostenibilidad y transformación digital. Cada una de estas temáticas, comprenden diferentes artículos, foros y podcasts mostrados a continuación:

Valor distintivo

- Artículos sobre:
- Marco tributario
- Ahorro
- Inversión consciente del dinero
- Patrimonio
- Fondos de emergencia
- Manejo del dinero
- Asistencia de viajes
- Economía y el mercado
- Foros económicos, tributarios y de tesorería
- Videocápsulas sobre cómo hacer un presupuesto correctamente
- Ahorro e inversión
- Organiza tus gastos

Sostenibilidad

- Artículos sobre nuestros productos sostenibles (Tarjeta de Crédito UNICEF y Mascotas, y Occiauto Planeta Azul).
- Podcast sobre sostenibilidad en Spotify.
- Contenido en redes sociales (principalmente Instagram) sobre la importancia del cuidado de nuestro planeta azul.
- Videocápsulas de “Ecotips”.

Transformación

- Foros “Conoce más sobre nuestros canales”.
- Videocápsulas sobre cómo usar nuestros canales con el paso a paso.
- Contenido campaña Seguridad AVAL.
- Contenido campaña Seguridad Asobancaria.
- Lanzamiento podcast Banco de Occidente (1° parte: marketing digital, 2° parte: Ecommerce).
- Artículos sobre contactless y programación de pagos

⁸Para más información sobre nuestros documentos y capítulos puede consultar el siguiente link: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/landings/maestros-del-hacer>

Nuestros Hitos y Retos en Territorios que Avanzan

Además, logramos ayudar a 9.894 clientes gracias a nuestros foros tributarios, económicos y motivacionales, logramos 3.500 vistas promedio/mes en nuestros podcast y foros de educación por la comunidad Pyme.

Dentro de los logros más relevantes durante 2021, así como los retos que nos planteamos para 2022 se encuentran:



HITOS 2021

- Aumento de nuestra cobertura y presencia en el territorio colombiano.
- Implementación de estrategias para la atención al cliente con discapacidades.
- Consolidación de plataforma de educación "Maestros del Hacer".
- Financiamiento de proyectos sociales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

RETOS 2022

- Monitorear la cantidad de clientes con discapacidades, con el fin de cubrir sus necesidades y prestar el servicio que requieren de manera óptima.
- Implementar una reglamentación que permita el acceso de perros guía a nuestras oficinas.
- Construir un inventario sobre los tipos de discapacidad identificados y sus respectivos canales de atención.
- Alinear todos los sistemas de ATH, Banco, y Corresponsal, con el fin de operar y realizar los desarrollos correspondientes a nivel tecnológico.
- Estructurar un programa de inversión social alineado con nuestra estrategia de sostenibilidad.

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.



Negocios para el Desarrollo

En Banco de Occidente promovemos las decisiones relativas a la sostenibilidad desde nuestro direccionamiento estratégico y órganos de gobierno, a lo largo de nuestros procesos de negocio, cadena de valor y productos; entendiendo la relevancia que tienen los grupos de interés en nuestra permanencia a lo largo del tiempo.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Contenido GRI 201-1

Nuestros ingresos provienen principalmente de los intereses y comisiones pagados de nuestros clientes de acuerdo

con los productos que ofrecemos en los segmentos de Banca Empresas, Banca Personas y Operaciones de Tesorería. Si bien nuestros resultados disminuyen frente a 2020, la disminución fue de un 0,7%, lo cual no corresponde a un impacto significativo en nuestras operaciones. Distribuimos nuestro valor económico a través de nuestros proveedores y obligaciones pertenecientes al mercado monetario; nuestros accionistas (proyecto de distribución de utilidades); los beneficios entregados a nuestros colaboradores incluyendo los beneficios extralegales; donaciones entregadas a la comunidad y otros aspectos financieros y tributarios como impuestos, provisiones y reservas.

Contenido GRI 3-3

Valor Económico Generado y Distribuido (VEGD) (miles de millones)

	2021	2020	2019
Valor económico directo generado: ingresos	2.698	2.717	1.770
Margen Neto de Intereses	1.892	1.776	1.770
Otros Ingresos Ordinarios	616	643	585
Comisiones Netas	190	182	205
Liberación Utilidades Retenidas	-	116	-
Valor económico directo distribuido	1.354	1.276	1.487
Proveedores	483	473	494
Accionistas*	192	192	274
Colaboradores Directos	461	456	429
Impuestos y Contribuciones	216	153	290
Donaciones	1	1	0
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	1.044	1.197	888
Reservas ¹⁰	300	245	183
Valor económico retenido	1.343	1.441	1.072

¹⁰ *Proyecto de distribución de utilidades a presentar a Consideración de la Asamblea para el valor del 2021.

Estrategia Fiscal

Contenidos GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

Una apropiada estrategia fiscal es relevante para el cumplimiento de los objetivos al permitirnos minimizar y mitigar riesgos que puedan afectar nuestra reputación, operaciones y el alcance de nuestros objetivos.

Nuestro enfoque ha sido el de contar con controles internos que nos lleven al cumplimiento normativo fiscal, dentro de estos tenemos los cronogramas de cumplimiento de casos y el acompañamiento de asesores externos quienes elaboran informes asociados y son presentados a la Vicepresidencia.

Para la verificación de los contenidos fiscales disponemos

de nuestra Revisoría fiscal, que revisa las declaraciones y el informe anual de auditoría, contamos también con asesores tributarios para la verificación de la declaración de renta quienes dejan las respectivas evidencias de la revisión a través de informes.

Las exigencias de los controles SOX y SARO nos permiten tener la gobernanza fiscal adecuada. Ante casos de incertidumbre que surgen por diferencias de criterios o por falta de regulación, se documentan con los asesores tributarios y se escala a la Vicepresidencia y presidencia para su conocimiento y gestión. Analizamos todas las transacciones y/o hechos

atípicos de forma integral como parte de nuestro compromiso por cumplir con la totalidad de la normatividad vigente y, lo complementamos con el impacto fiscal que pueda representar con el propósito de prevenir riesgos (como la evasión fiscal) que afecten nuestra estrategia empresarial.

Es deber de todos nuestros colaboradores velar por el cumplimiento normativo fiscal y para lograrlo llevamos a cabo capacitaciones periódicas para fortalecer los conocimientos de los funcionarios encargados de las temáticas fiscales.

Adicionalmente, actualizamos a todo nuestro personal sobre las normas, leyes, decretos, regulaciones, jurisprudencias y doctrinas vigentes para la ejecución de las mejores prácticas en la materia, reduciendo los riesgos asociados y garantizando un óptima carga tributaria.

Participamos activamente en gremios y distintos espacios con grupos de interés para compartir conocimientos, opiniones, preocupaciones y aprendizajes en materia tributaria como Asobancaria, Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), Instituto Colombiano de Derecho Tributario (ICDT), entre otros.

Para 2022 trabajaremos en la estructuración y construcción de nuestra política fiscal que permita establecer el enfoque, principios, responsabilidades y objetivos que respondan a las expectativas de las Autoridades fiscales y nos permita hacer una

gestión adecuada y transparente de la información tributaria. Esta política será presentada a la Junta Directiva quienes se encargarán de su revisión, aprobación y velará por su cumplimiento en periodos posteriores.

Resultados Económicos, Financieros y Fiscales

Somos un establecimiento bancario conformado por un total de 7.151 colaboradores (6.272 con contrato a término indefinido, 528 a término fijo y 351 contratos de aprendizaje) y 2.744 externos, en 2021 tuvimos

una tasa de impuestos efectiva de 37,22% representando una disminución del 55% frente a la tasa registrada en 2020. A continuación, los resultados obtenidos a cierre de 2021:

Tasas de Impuestos

Informes Financieros	2020	2021	Tasa promedio calculada
Ganancias antes de impuestos	\$ 246	\$ 459	87%
Impuestos declarados	\$20	\$	0%
Ajustes acumulados aceptables	\$ -	\$ -	0%
Tasa de impuestos efectiva en %	7,97%	0%	0%
Impuestos pagados en efectivo	\$205	\$171	-17%
Tasa de impuestos en efectivo (%)	83,49%	37,22%	-55%

Indicador	2020	2021	Variación %
Ingresos operacionales	\$ 12.840	\$ 8.876	-30,9%
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo contra otras jurisdicciones fiscales	\$ 1	\$ 2	100%
Beneficios o pérdidas antes de impuestos	\$ 246	\$ 459	86,6%
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 604	\$ 583	-3,5%
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado ¹¹	\$205	\$ 171	-16,6%
Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas ¹²	\$ -373	\$ -229	-38,6%

207-4

Cifras en miles de millones de pesos

¹¹ Para este ítem se estableció reportar el impuesto de renta, con lo pagado dentro del año, como se reporta en el informe país por país (Autorretenciones, anticipo, retenciones de terceros).

¹² Se incluye solo el impuesto causado de renta excluyendo el diferido y las posiciones inciertas, se diligencio con la cuenta activa 1630, considerando que no se cuenta con pasivo sino con un saldo a favor.

Banca Personas

“Entendemos que atender adecuadamente a las personas, los hace promotores de nuestros productos y servicios ante empresas de distintas dimensiones”

Nuestra Banca de Personas en su propuesta de valor busca conocer a sus clientes, acompañarlos en cada etapa y momento de su vida y reconocer sus logros y el camino recorrido juntos. Este propósito está alineado con la segmentación de los clientes de acuerdo con sus características y necesidades:

Élite:

- Son clientes con quienes establecemos un relacionamiento y atención más personalizado.
- Asalariado: ingresos mensuales mayores o iguales a \$20,000,000.
- Independiente: ventas mensuales mayores o iguales a \$ 600,000,000

Preferente:

- La atención a este tipo de clientes es más cercana.
- Asalariado: ingresos mensuales mayores o iguales a \$8,000,000.
- Independiente: ventas mensuales mayores o iguales a \$ 320,000,000.

Advance:

- Clientes a los cuales, para su atención, se les ha diseñado un ecosistema digital.
- Asalariado: ingresos mensuales menores a \$8,000,000.
- Independiente: ventas mensuales menores a \$320,000,000.

Nuestro portafolio ofrece productos y servicios que acercan a nuestros clientes a poder alcanzar sus sueños y metas, brindando soluciones de ahorro, inversión y financiación a corto y largo plazo

“Velamos por acompañar todo el ciclo de vida de nuestros clientes”

Para lograr una experiencia óptima de nuestros clientes enmarcada en la propuesta de valor, se consolida todo el negocio de Personas en una sola Vicepresidencia, lo que permite una gestión con mayor foco en temas específicos:

Gestión comercial

- Es una temática relevante para la Vicepresidencia al contar con una serie de gerentes direccionales de producto, bien sea en vivienda, vehículos, tarjetas de crédito y libranzas; quienes se encargan de llevar nuestra oferta de valor a los clientes finales.
- Asimismo, realizamos el Check and balance donde se revisa la activación de los clientes, garantizamos el cumplimiento de las metas, evaluamos el aprovechamiento y productividad de la fuerza comercial y, las rentabilizaciones de los productos.

Gestión de la construcción de la estrategia de valor:

- Estructuramos la oferta de valor como la caja de herramientas con la que contará la fuerza comercial para la atracción y consolidación de los clientes, sumado a esto, definimos los segmentos y se realizan las investigaciones para construir los arquetipos, las comunicaciones, y realizamos alianzas y convenios para transmitir nuestra oferta de valor.

Back-Office operativo:

- Se encarga de la construcción de modelos financieros y las rentabilidades de los productos, también se determinan las expectativas de ventas, los costos, tasas y el relacionamiento operativo al interior del Banco con las plataformas y su funcionalidad.
- Lo anterior es complementado con el área de canales digitales y de relacionamiento quienes brindan la garantía de funcionamiento de las plataformas con las cuales los clientes y la fuerza comercial debe intervenir. Como asunto complementario, se aborda el tema coberturas de los créditos y se garantiza el cumplimiento de las normas en seguros obligatorios.

Resultados Banca Personas

Contenido GRI 401-2

Durante el 2021 la Banca de Personas estuvo expuesta a diferentes situaciones económicas, sociales y culturales que le permitió seguir transformando su propuesta de valor y estrategia de negocio. Dentro de los resultados alcanzados sobresalen los siguientes:

- Se logró crecer la cartera de consumo total en el 12%, lo cual equivale a un saldo a cierre de año de \$11 billones, alcanzando un cumplimiento presupuestal del 101,7%, obteniendo una participación de mercado en consumo de 5.15% y en vivienda de 2.53%
- Cumplimiento del presupuesto de depósitos totales en un 103.5%, logrando un saldo total a cierre de año de \$2.1 billones. Lo anterior permitiéndonos

alcanzar una cuota de mercado de 1.65%

- Las líneas de crédito de consumo con mayor crecimiento durante el 2021 fueron libre inversión y libranza, las cuales incrementaron su saldo de cartera un 20% y 18% 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 9.2% en el total de cartera y participando con una cuota de mercado del 7.3%
- Continuamos con tendencia creciente en el negocio de financiación de vivienda,

cumpliendo al 99.9% el presupuesto de saldo de cartera establecido para el año. Además, superamos los 2 billones de cartera a cierre de este.

- Establecimos un récord histórico de desembolsos totales mes, por más de 872 mil millones en noviembre.
- La cartera vencida de consumo tuvo una mejoría sustancial constante durante todo el año, llegando a obtener un ICV de 3.62% al cierre del año. De igual forma, la cartera vencida superior a 90 días en vivienda logró una disminución importante del 20%, alcanzando un ICV de 2.5%.
- La estrategia de venta en oficinas se consolidó, llegando a representar el 11% de la colocación del negocio. Lo anterior, fortaleciendo nuestro modelo de cobertura y atención cruzada de segmentos y éxito en la venta de seguros.
- Se incrementó el número de productos por cliente en todos nuestros segmentos core, en

Elite llegando a 2.3, en Preferente a 1.9 y en Advance a 1.5 productos por cliente.

Nuestro portafolio de productos y servicios se fortaleció, teniendo en cuenta las necesidades y afinidades de nuestros clientes. En este sentido, destacamos lo siguiente:

- Dada la importancia de las mascotas en los hogares colombianos, lanzamos nuestra tarjeta de crédito Credencial Mascotas, en donde vinculamos a 489 clientes. Adicionalmente, creamos un seguro para mascotas, el cual impactó a 301 mascotas durante el 2021.
- Logramos que 6.775 clientes encontraran en su tarjeta de crédito UNICEF una nueva forma de aportar a nuestra sociedad.
- Continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de Occiauto Planeta Azul, en donde logramos apalancar la financiación de 508 vehículos híbridos y eléctricos.

• Logramos que el 35% de las aperturas de cuentas de ahorro y 40% de libre inversión se generaran a través de herramientas digitales.

- Se habilitó la nueva herramienta de aprobación digital para el negocio de vivienda.
- Fortalecimos la experiencia de nuestros clientes en su banca móvil y portal transaccional.

Finalmente, todos nuestros esfuerzos se vieron reflejados en nuestra capacidad de generar una utilidad neta acumulada año de \$124 mil millones.

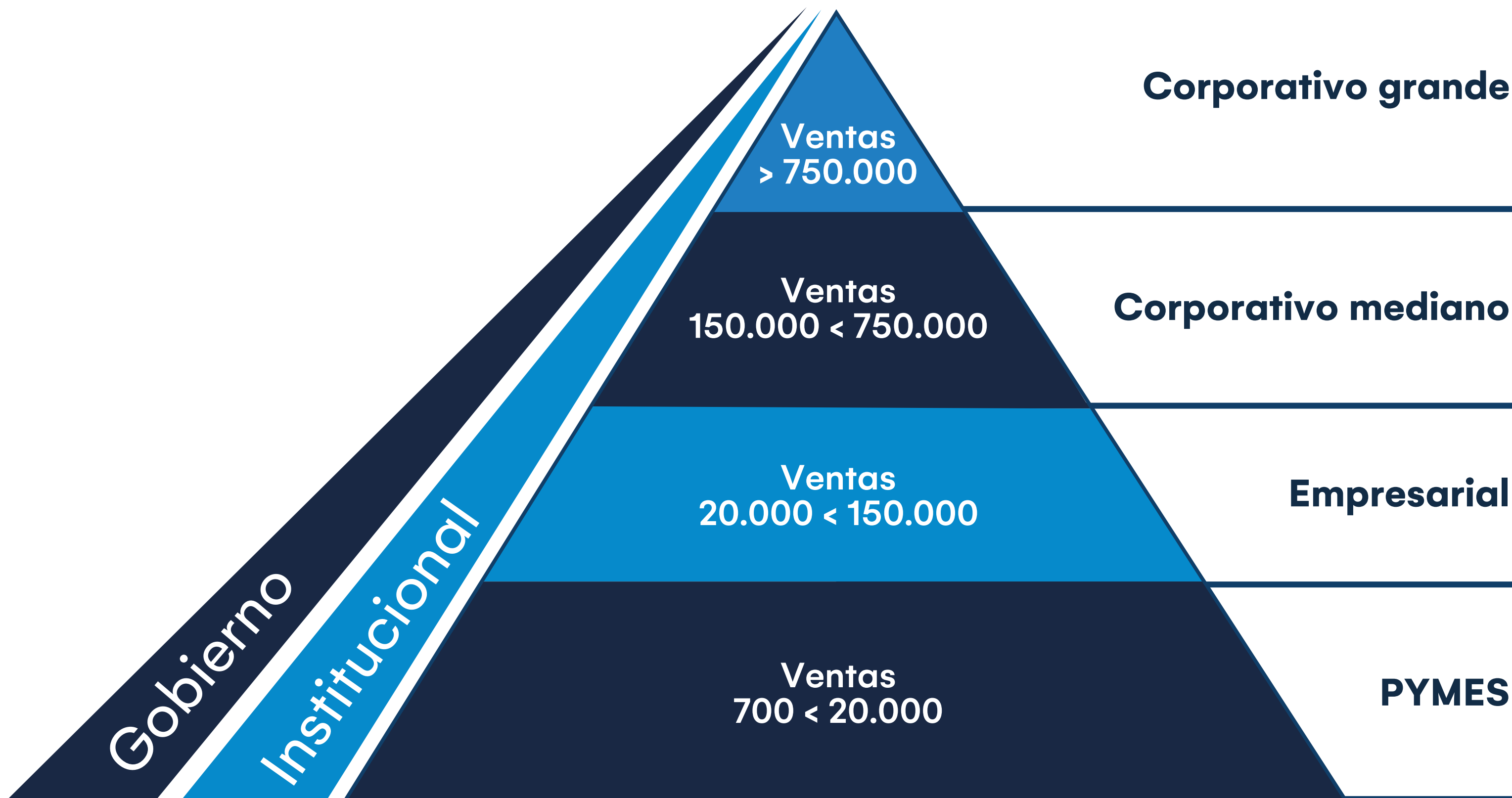


Banca Empresas

Ofrecemos servicios a las empresas de nuestro país, con el fin de contribuir al Desarrollo de sus Negocios, nuestra estructura por segmentos de clientes empresariales es sólida y cuenta con unas áreas de soporte y propuestas de valor

distintivas y superiores en el mercado.

A continuación, detallamos cada uno de los segmentos de acuerdo con su tamaño y composición.



Banca Corporativa e Institucional

Nuestro segmento de Banca Corporativa está dividido en dos grupos, en primer lugar, están las empresas corporativas, las cuales tienen unas ventas superiores a los 150 mil millones de pesos y forman parte del sector real, es decir, que se dedican a la prestación de servicios, comercio, industria, salud, tecnología, hidrocarburos, entre otros.

“ En el mercado corporativo ocupamos el cuarto lugar seguido de otras entidades bancarias y atendemos aproximadamente un 60% de las empresas que tienen estos niveles de ventas. ”

De otra parte, se encuentran los clientes institucionales, los cuales tienen como característica principal la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, es decir, fondos de pensiones, fiduciarias, comisionistas de bolsa, aseguradoras, entre otras.

Como segmento tenemos presencia en las principales ciudades del país Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, donde se ubican este tipo de clientes estableciendo una masa crítica para su atención. Manejamos alrededor de 2.700 clientes y su administración la realizamos mapeando los grupos económicos, reduciendo el número de relaciones, facilitando su gestión y brindando una mejor experiencia.

Crecimiento de los Negocios

“ Dentro del mercado de clientes institucionales somos líderes en el país al entender las necesidades de este tipo de clientes y ofrecer soluciones adecuadas. ”

A partir de nuestra experiencia y conocimiento del segmento, hemos desarrollado una propuesta de valor con cuatro ejes, enmarcada en una relación cercana y sólida con nuestros clientes, lo que nos ha permitido consolidarnos en el mercado.

Implementamos una serie de foros, diplomados y asesorías para mantener al tanto a estos clientes sobre actualizaciones normativas y la implementación de las mejores prácticas corporativas que impacten y aporten a la gestión de sus actividades¹³.



¹³ Ver detalles de estas iniciativas en capítulo de mejores experiencias.

Nuestra propuesta de valor — Banca corporativa e institucional

Ponemos el Banco en sus manos

Contar con una plataforma de alta tecnología, Occired, desarrollada para autogestionar los procesos, trámites y operaciones del día a día, con la seguridad, la confianza y la agilidad que se requiere.

Servicios de pagos y recaudos hechos a la medida

Diseñamos productos y servicios, con desarrollos innovadores y especializados, los cuales se adaptan a las necesidades y la cadena de valor, logrando preferencia y fidelidad a largo plazo.

Entrega de información especializada y oportuna

A través de los diferentes canales de soporte e interacción que tiene el cliente con el Banco, puede disponer de un equipo altamente calificado para brindarle asesoría y solución a requerimientos con atención preferencial y especializada, garantizando los tiempos de respuesta requeridos.

Soluciones de financiación e inversión acorde con las necesidades

Ofrecemos condiciones y alternativas que les permitan solucionar de manera idónea las necesidades de financiación e inversión con el acompañamiento y la asesoría de un equipo experto.

Banca Gobierno

Nuestra Banca de gobierno está comprometida con el crecimiento de nuestro país y tiene más de 49 años de experiencia en la atención a clientes del sector público. Contamos con un equipo humano altamente calificado y especializado en este sector para ofrecer un servicio oportuno y de calidad que cumpla con las expectativas de nuestros clientes.

En 2021 tuvimos alrededor de 1.100 clientes distribuidos a nivel nacional, entre los que se encuentran departamentos, municipios y entes descentralizados del orden territorial y nacional (empresas financieras del Estado y establecimientos públicos).

“ Nuestro portafolio para administrar se compone de aproximadamente 13 billones de pesos, de los cuales 11 billones son depósitos y 2 billones en colocaciones ”

Las entidades del orden nacional suelen requerir más servicios de depósitos que de colocación, mientras que las entidades del orden territorial suelen demandar más servicios de crédito para la materialización de sus planes de desarrollo. Asimismo, estos clientes requieren de nuestros servicios financieros para el recaudo de sus impuestos al proporcionar la seguridad que necesitan para este tipo de procesos.

Nuestra experiencia y especialización nos ha permitido definir una propuesta de valor compuesta por cuatro pilares

que responden a las principales necesidades de servicios que hemos identificado en nuestros clientes.

Nuestra propuesta de valor — Banca Gobierno

Asesoramos en cómo aumentar sus recursos y los capacitamos en productos y servicios de alto impacto para mejorar su desempeño.

Ofrecemos servicios de pagos y recaudos en el lugar que lo requiera, garantizando la transparencia y la innovación tecnológica.

Apoyamos en la financiación de sus proyectos de manera ágil con tasas competitivas.

Contamos con un equipo humano con vocación de servicio especializado en el sector público.

Cabe resaltar que nuestro compromiso y cercanía con estos clientes trasciende la prestación de servicios financieros, por tanto, aprovechamos nuestro personal capacitado y especializado en

los temas del sector público para brindarles asesorías, capacitaciones y foros; el propósito de esto es contribuir al fortalecimiento de las entidades territoriales y públicas¹⁴.

¹⁴ Ver capítulo de mejores experiencias.

Banca Empresarial y Pymes

Nuestro Segmento Pyme incluye clientes con ventas anuales entre 700 millones y 20.000 millones, por su parte el Segmento Empresarial contempla empresas con ventas anuales entre 20.000 millones y 150.000 millones. Este segmento representa el 52% de las colocaciones de la Vicepresidencia de Empresas, las cuales son proporcionales, el 50% para Pymes y el 50% a clientes empresariales, alcanzando aproximadamente 60 mil clientes de todo el segmento; adicionalmente, este segmento representa alrededor del 22,6% de los depósitos de la Vicepresidencia.

Nuestra cercanía con los clientes ha llevado a que conozcamos de forma específica sus necesidades, por tanto, hemos estructurado una propuesta de valor para cada segmento, fundamentada en un propósito de relacionamiento, atributos, beneficios y capacidades que la hacen diferencial en el mercado.

Nuestros propósitos con los clientes

PYMES

- "Respaldamos a las empresas para que lleguen más lejos".

Nuestra propuesta de valor

PYMES

Cercanía: servicio financiero personalizado de alta calidad.

Confianza: ofrecemos productos y servicios acordes a las necesidades financieras.

Oportunidad: tiempos cortos y simplicidad en respuesta de trámites y soluciones.

Seguridad: garantizamos la tranquilidad con transacciones ágiles y seguras.

Empresarial

Asesoría integral: asesoría experta, cercana y adecuada a la nueva realidad del negocio, apoyando la construcción del plan estratégico de las empresas.

Portafolio de soluciones financieras: ofrecemos productos y servicios acordes a las características de la empresa.

Disponibilidad: soluciones ágiles e integradas con acompañamiento de funcionarios expertos.

Seguridad: garantizamos la tranquilidad con transacciones ágiles y seguras.

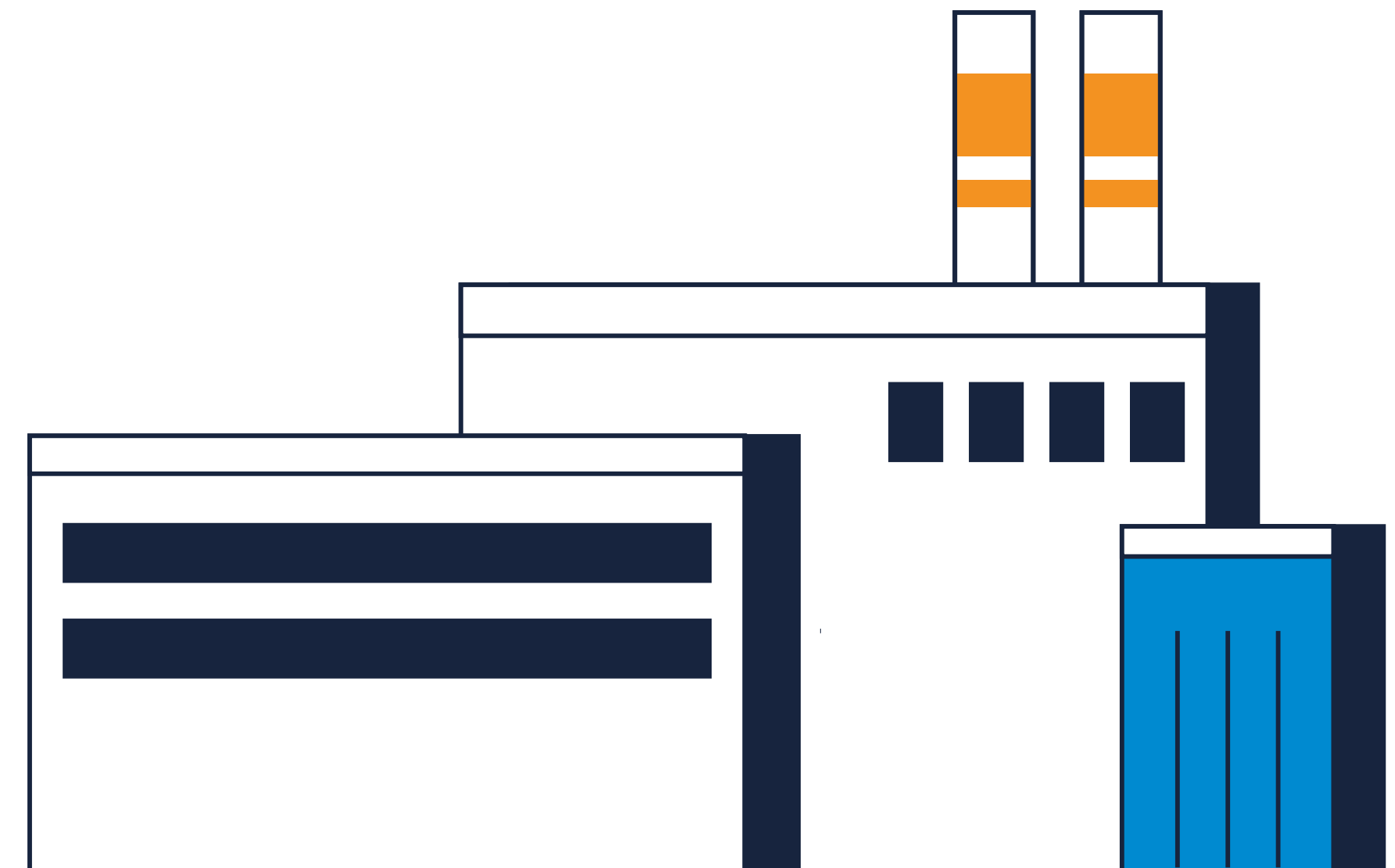
Uno de los hechos más relevantes durante el 2021 que apalanca nuestra propuesta de valor, es el desarrollo y lanzamiento de la Comunidad Pyme Banco de Occidente, a través de la cual apoyamos el

desarrollo y crecimiento de las empresas con formación en temas de interés, asesoría especializada, capacitaciones virtuales certificadas y espacios para que las empresas puedan relacionarse entre sí.

“ En el 2021 tuvimos más de 3.830 clientes participando en Tu Comunidad Pyme Banco de Occidente ”

Empresarial

- "Sostenemos relaciones de largo plazo como aliado estratégico para que las empresas continúen avanzando".



Resultados Banca Empresas

El año 2021 fue muy dinámico para esta banca, en el sentido de la incidencia que se tuvo efecto pandemia y condiciones del paro, entre otros, que se fueron compensando con la reactivación de la economía colombiana y una mayor actividad de las empresas durante el segundo semestre del año. Entre los hechos más relevantes de la gestión de Banca Empresas se encuentra:

- Robustecimiento de la propuesta de valor para cada uno de nuestros segmentos estratégicos.
- Crecimiento anual de la cartera comercial del 11%, logrando un cumplimiento presupuestal del 100% y una mayor participación del mercado, alcanzando el 8.25%.

- En depósitos la Banca logró un muy buen crecimiento, 22.49%, con un volumen marginal de \$4.9 billones, ejecución de 111%.
- Incremento de nuestra participación en el mercado de leasing financiero, llegando a 15.92%.
- En leasing operativo tuvimos el segundo mejor año en colocación histórica desde la firma del contrato de estabilidad jurídica en 2008, superando desembolsos por más de \$ 192.000 MM y generando beneficios netos tributarios al Banco por \$38.893 MM en lo corrido del año.
- Crédito constructor cerró financiación de 66 proyectos en todo el año y superó el límite del

billón de pesos en tubo disponible.

- Al cierre del año 2.021 se alcanzó un total de créditos Finagro Cartera Sustituta por \$1.253.197MM, lo que representó un incremento del 30% con respecto al año 2.020.
- A nivel de utilidades se llegó a un valor de \$308,576 anual, con una ejecución de 98.4%.
- El NPS de nuestros clientes en el 2021 se incrementó hasta llegar a un nivel de 72%, viniendo de un valor en el 2020 de 68%. Cabe destacar que este resultado es bastante bueno en comparación con el sistema financiero colombiano.

En relación con nuestro portafolio de productos, logramos lanzar nuevos servicios o mejoras con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestros clientes, por lo cual ahora contamos con:

- Más de 70 nuevas funcionalidades en nuestro portal transaccional Occired,

facilitando la consulta, las transacciones y la conciliación de la información.

- Servicio de transferencias masivas interaval, logrando hacer transacciones más fáciles y menos costosas originadas en el Banco de Occidente hacia Bancos del Grupo Aval y dale.
- Nuevo servicio de consignación para facilitar el manejo de información referenciada Aval.
- El producto de crédito rotativo con la posibilidad de desembolso electrónico a través de Occired, lo que permite los desembolsos cuando el cliente lo requiera.
- Implementación del servicio para nuestros clientes host to host, así el cliente puede conectar desde su ERP las transacciones bancarias.
- Firmamos y divulgamos la alianza con AOA que nos permitirá hacer renting sobre vehículos.



División de Tesorería

“ Este equipo complementa nuestra oferta de valor en el mercado de capitales, profundiza las relaciones comerciales, administra y controla los descargos del core bancario en las tasas del activo y el pasivo con retornos en las diferentes líneas de negocio significativos. ”

Nuestra división atiende el mercado de capitales, divisas y coberturas para cada uno de

los segmentos. La gestión de la división se realiza a través de dos tipos de participantes:

Mesa de posición:

- En este grupo tenemos las mesas de moneda extranjera, moneda legal y de estructuración. Estos equipos se encargan de mantener y desarrollar productos, tener inventarios y posiciones frente al mercado.

Mesa de distribución:

- Es la encargada de conseguir nuevos clientes, brindar una oferta de valor robusta y competitiva para que logren cerrar la mayor cantidad de operaciones y productos con unos márgenes mayores y aceptables a través de la oferta de un servicio diferencial, especializado y cercano que haga que los clientes nos escojan frente a otras propuestas del mercado.

ALM (Asset and Liability Management)

- Gestión del riesgo de tasas de interés del core bancario con las respectivas coberturas de balance, asignación de la curva FTP y sus caracterizaciones, portafolio de inversión estructural, liquidez (IRL-CFEN) y promoción de tasas competitivas para el impulso de negocios y actividad comercial y generación de utilidades.



Todos los años hacemos un análisis que determina una serie de indicadores, en cada mesa se definen las metas por segmento y los clientes que se van a atender; nuestras mediciones están orientadas a identificar:

Utilidades	Productividad
Salud de cliente	Clima laboral

Dentro de nuestros retos para los próximos años tenemos el incremento del volumen de clientes, el desarrollo de nuevos productos y la mayor participación en cada uno de los mercados en los que estamos.

Asimismo, estamos comprometidos con las finanzas sostenibles a través de la compra y emisión de bonos con estas características en el mediano plazo y la generación de una curva FTP que estimule la sostenibilidad que permita a este tipo de cartera brindar ciertas ventajas por su característica sostenible.

Estamos dando saltos cuánticos para que, como actores del sector financiero, promovamos productos sostenibles y movilizemos los recursos necesarios a tasas competitivas para que estos se posicionen en el mercado colombiano.

Nuestros Hitos y Retos en Negocios para el Desarrollo

HITOS 2021

- En 2021 todos nuestros segmentos alcanzaron resultados que apalancaron significativamente el crecimiento del Banco.
- Obtuvimos excelentes resultados en cumplimiento del presupuesto.
- Aumentamos la vinculación de nuevos clientes en nuestros segmentos.
- Mantuvimos la cercanía con nuestros clientes, nuestro factor diferenciador.
- Seguimos proporcionando capacitaciones y formación a nuestros clientes.
- Digitalizamos nuestros canales de atención para ofrecer mayor facilidad a los clientes.

RETOS 2022

- Seguir aumentando nuestro volumen de clientes en cada uno de nuestros segmentos.
- Mejorar nuestros procesos de innovación y especialización para impactar más a nuestros clientes.
- Banca corporativa e institucional: Trabajar para llegar a ocupar el tercer puesto en el mercado, atomizar los depósitos en el sector real.
- Seguir mejorando nuestros márgenes de utilidad.
- Innovar con nuevos productos y servicios.
- Avanzar en la estructuración de los bonos verdes y/o sostenibles para su emisión.



Fiduoccidente

FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A.

Nuestra filial Fiduciaria de Occidente S.A creada en 1991, es una sociedad de servicios financieros con presencia en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Montería, Bucaramanga, Santa Marta, Manizales y Cartagena; administra recursos de terceros a través de fondos de inversión colectiva, fondos de capital privado y negocios.

Al cierre de 2021, la Fiduciaria administraba activos por más de 42 billones de pesos, de los cuales el 49% corresponde a negocios fiduciarios, el 37% a recursos pensionales y el 14% restante a fondos de inversión y de capital privado.

Su propósito está encaminado a ser un actor clave en el desarrollo

económico y social del país por medio de la administración transparente de los recursos de las personas y las empresas para que puedan cumplir con sus metas.

Los mercados que se atienden se encuentran segmentados de la siguiente forma:

Empresas			
Gobierno	Institucional	Corporativo	Empresarial y PYME

Personas			
Advance	Preferente	Élite	Gestión Patrimonial

La Fiduciaria se caracteriza por un funcionamiento óptimo y seguro gracias a un excelente equipo de trabajo que cuenta con amplia experiencia en la administración de negocios fiduciarios; asimismo, busca estrategias innovadoras para la atención de los clientes, teniendo como carácter diferenciador el relacionamiento cercano.

En 2021, la Fiduciaria contaba con un total de 517 empleados, de los cuales el 89,6% tienen contrato a término indefinido y el 10,4% contrato a término fijo. Del total de colaboradores el 56% son mujeres, evidenciando el compromiso con la inclusión,

Contenidos GRI 2-7, 2-8

Empleados por tipo	Hombres	Mujeres	Total ¹⁶
Indefinido	209	254	463
Fijo	21	33	54
Total	230	287	517

diversidad e igualdad de oportunidades. Cabe resaltar que, el 52,4% de los colaboradores se encuentran entre los 30 y 50 años principalmente entre los cargos ejecutivos (vicepresidentes, gerentes y directores) y

profesionales y analistas. De otra parte, la Fiduciaria dispone de 51 personas que no son empleados directos pero cuyo trabajo está controlado por la Fiduciaria. A continuación, presentamos el desglose de la plantilla por edad y cargo:

Cargo	Entre 18 y 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Presidente	N/A	1		
Vicepresidentes / gerentes / directores	9	78	19	106
Jefes de áreas y coordinadores	5	29	4	38
Profesionales y analistas	66	100	7	173
Auxiliares, cajeros, secretarías	124	63	12	199
Total	204	271	42	517

¹⁶ A través del programa de Diversidad, Equidad e Inclusión se identificó que el 5% de los empleados son población LGBTIQ+

Ética, Cumplimiento y Gestión de Riesgos

Contenidos GRI 205-1, 205-2, 205-3

Fiduciaria de Occidente ofrece a sus clientes respaldo, seguridad y confianza en sus servicios, a través del cumplimiento normativo y la implementación de una cultura organizacional que previene actos de corrupción y fraude en las operaciones, promoviendo el cuidado y transparencia en la información, bienes y activos de los clientes.

Adicionalmente, desde el año 2005 Fiduciaria de Occidente cuenta con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO9001:2015. El certificado tiene como alcance todos los procesos requeridos para prestar el servicio fiduciario de Fondos de Inversión Colectiva y

portafolios de inversión, fiducia de administración en sus diferentes modalidades y fiducia de garantía. Lo anterior, demuestra la importancia e interés de la Fiduciaria en generar procesos transparentes y cada vez más eficientes para llevarle al cliente la mejor experiencia y contribuir con sus productos de sostenibilidad.

GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestra Fiduciaria cuenta con programas e iniciativas para la gestión de riesgos que generan confianza y seguridad de las operaciones para sus clientes. Lo anterior, se articula también a través de su certificación ISO

27001: 2013 Sistema de Administración de seguridad de la información de ICONTEC.

La Fiduciaria cuenta con políticas para la estructuración de Negocios Fiduciarios, Fondos y conocimiento del Cliente, sobre los cuales se tienen definidas restricciones en cuanto a la celebración de operaciones con sectores o clientes que pueden generar impacto negativo sobre la sociedad (Corrupción, LAFT, entre otros).

Adicionalmente, se implementó el programa de Gestión de Riesgo de Liquidez, que comprende el cumplimiento de requerimientos mínimos de liquidez, la evaluación de

emisiones, pronósticos de retiro para asegurar el cumplimiento de niveles mínimos de cubrimiento (tanto legales como internos) entre otros.

De otra parte, en 2021 se identificaron una serie de riesgos emergentes para su gestión y mitigación así:

Cambio climático: El fenómeno de cambio climático puede causar indisponibilidad de recursos en todos los ámbitos del negocio, por tanto, se realizó un ajuste operativo entre las diferentes regionales para la administración de negocios fiduciarios.

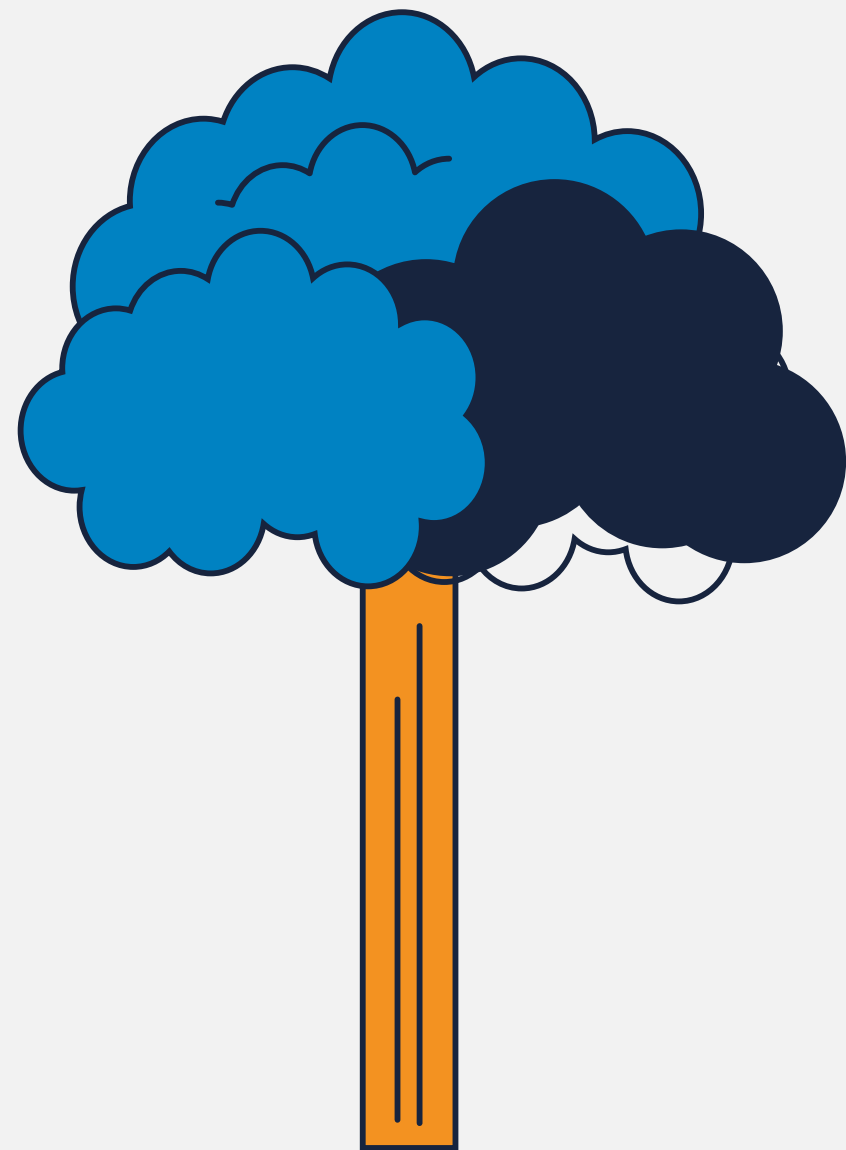
Pandemia: La pandemia ha causado indisponibilidad de recursos humanos y dificultades en el aprovisionamiento, ante lo cual se han implementado nuevas medidas de trabajo remoto y campañas de sensibilización y bioseguridad para proteger el personal y clientes.

Riesgo político: Este tipo de riesgo puede representar una desvalorización de las inversiones e impactos en la salida de recursos de los negocios administrados, para lo cual se realizan análisis de escenarios de estrés para determinar impactos de liquidez.



Aporte a la Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra Fiduciaria ha alineado sus prácticas a la estrategia de sostenibilidad del Banco, donde destacamos las siguientes iniciativas con sus respectivos retos para 2022:



1. PRI

Revisamos y ajustamos nuestra política de inversión para robustecerla de acuerdo a los estándares de sostenibilidad de PRI, de quien ya somos signatarios.
¿Qué queremos para el 2022?
Implementar el plan de trabajo con PRI como parte de nuestro proceso de transformación.

2. Productos ESG

Definimos las políticas de inversión responsable tomando como punto de partida los lineamientos de PRI.
¿Qué queremos para el 2022?
Incorporar la política de inversión responsable a un producto del portafolio actual.

3. Diversidad, inclusión y equidad

Identificamos el momento actual frente a la equidad y diversidad en la organización.
¿Qué queremos para el 2022?
Diseñar y desarrollar el Programa de Diversidad, Inclusión y Equidad, y posicionarnos como el Mejor lugar para trabajar para las mujeres.

4. Estrategia ecoeficiencia y cambio climático

Iniciamos nuestro proceso de medición de la huella de carbono.
¿Qué queremos para el 2022?
Contar con una medición de huella de carbono que sirva de línea de base para la definición de acciones conjuntas.
Definición de metas e indicadores para la gestión de los recursos (papel, residuos, agua, energía).

Con el propósito de potenciar los impactos para los grupos de interés, la Fiduciaria ha realizado esfuerzos significativos frente a la educación financiera y la innovación.



Educación Financiera

Los programas de educación financiera están dirigidos a clientes y consumidores financieros, adultos jóvenes, adultos en etapa productiva y pequeñas, medianas y grandes empresas, abordando temáticas que exponen conocimientos básicos de servicios y productos financieros, buen uso del dinero y técnicas de ahorro, protección al Consumidor Financiero, existencia del Defensor al Consumidor Financiero, medidas de seguridad y uso de canales digitales.

Fiduoccidente ha diseñado un portal de Educación financiera en la página web para todas las personas que deseen tener mayor conocimiento del sector fiduciario. En el portal encontrarán información como: cartillas con conceptos básicos de los negocios fiduciarios, fondos de inversión colectiva y SARLAFT. Además, está a disposición del público en general, las diferentes charlas de la AMV y el programa de seminarios y charlas para el 2022.

“ En 2021, nuestra Fiduciaria destinó \$17,8 millones de pesos en los programas de educación financiera donde 532 personas participaron entre clientes, colaboradores y externos ”

Innovación

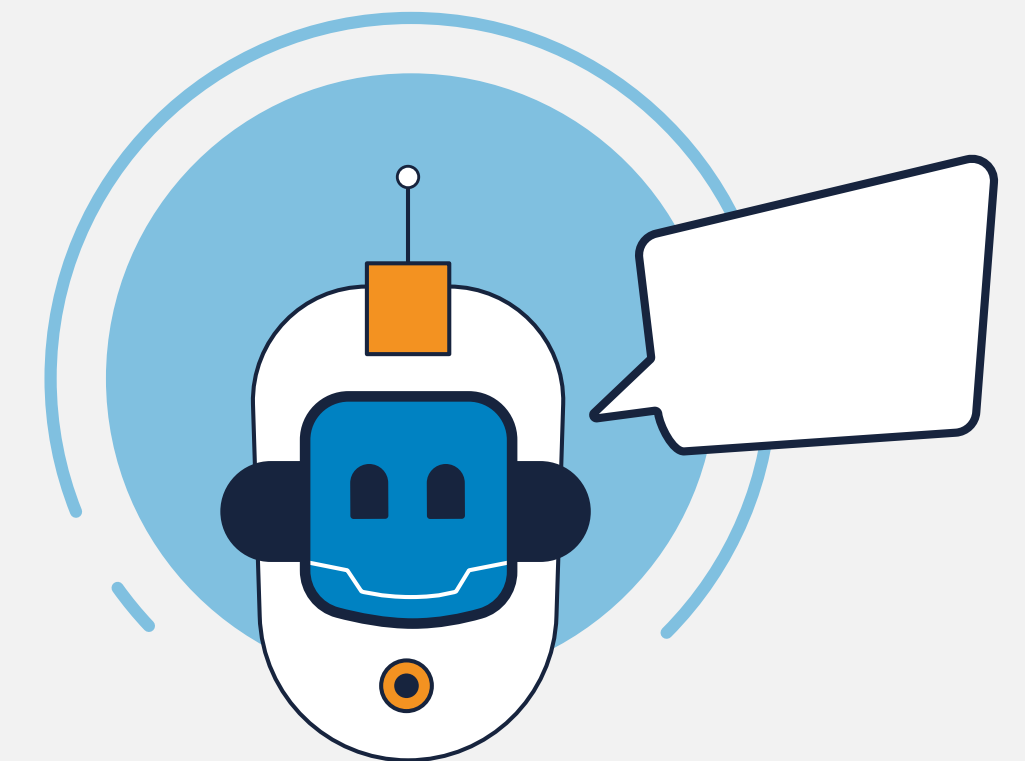
Uno de los pilares estratégicos de la Fiduciaria es la Innovación y Transformación, cuya declaración es retar la forma tradicional de hacer las cosas para transformarnos y alcanzar una experiencia memorable para nuestros clientes.

Es por esto que en el 2021 se destinó cerca del 4% de los ingresos operacionales de la Fiduciaria para apalancar la innovación, enfocando su estrategia en el fortalecimiento de la cultura y el desarrollo de iniciativas innovadoras a través de sus procesos de innovación y de desarrollo de productos. Adicionalmente, la Fiduciaria adopta prácticas ágiles dentro de los equipos y los proyectos en curso, a través del uso de metodologías y marcos de trabajo como Scrum, Design thinking y Lean Startup entre sus colaboradores. Por otro lado, a través de su propio

laboratorio de innovación llamado Aldea, acompaña el desarrollo de formaciones, investigaciones, experimentos, iniciativas y proyectos de innovación, realizando sesiones de ideación y talleres de colisión para fomentar el trabajo colaborativo y la generación de valor continuo. Uno de los principales proyectos de transformación digital que trabajó durante el 2021 fue la Plataforma de Inversión Digital, que ha permitido transformar el negocio de fondos para personas naturales, a través de un flujo de vinculación y apertura de fondos de manera 100% digital, lo cual que ha permitido optimizar de manera muy significativa el uso de recursos físicos en este proceso.

Finalmente, gracias al trabajo que se desarrolla en este frente estratégico y al compromiso y

esfuerzo de sus colaboradores, Fiduoccidente en el 2021 fue la única fiduciaria nominada en la categoría de Transformación Digital de los premios Portafolio 2021 y tuvo una destacada participación en el ranking de innovación de la ANDI y Revista Dinero, además de sus anteriores certificaciones de Buenas Prácticas de Innovación otorgado por el Icontec y el Global Innovation Management Institute (GIMI).



Abastecimiento Responsable

Tema material: Negocios sostenibles
Contenidos GRI 2-6, 3-3

Buscamos integrar prácticas responsables y sostenibles al modelo de negocio, incluyendo a nuestros proveedores y aliados estratégicos; es parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad debido a que de esta forma aportamos al fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de aquellas empresas que nos suministran los productos y servicios necesarios para el desarrollo de las operaciones.

En el Banco contamos con la Gerencia de Recursos Administrativos que se encarga de ejecutar y administrar el modelo de abastecimiento, con el fin de realizar los procesos de compras de forma eficiente y responsable. La gerencia se compone de la siguiente manera:



- **Compras:** Se encarga de identificar, evaluar, seleccionar y hacer seguimiento a los proveedores, adicionalmente, hace la entrega de los recursos a otras divisiones. En 2021 centralizamos las compras permitiéndonos tener una visión holística y generar estrategias que impacten la eficiencia.

- **Administración de inmuebles:** Tiene a cargo la gestión y administración de los edificios y oficinas, gestiona aspectos como adecuaciones, cierres, remodelaciones, traslados, cierres y diseño de los espacios físicos del banco.

- **Recursos físicos:** Tiene la función de identificar, censar y valorar los activos del Banco.
- **Dirección de servicios administrativos:** Es la dirección encargada de responder y atender las necesidades

operativas en el día a día.

El proceso de abastecimiento cuenta con tres grandes momentos que se componen de una serie de etapas como se presenta a continuación:



1

El primer momento se caracteriza por ser la etapa de identificación de necesidades, definición de especificaciones, análisis del mercado de la oferta y la evaluación de distintos canales y opciones de compra.

2

El segundo momento contempla la identificación de posibles proveedores, solicitud de cotización y propuesta (RFQ/RFP), evaluación de propuestas, comunicación de términos y condiciones a los proveedores (incluyendo los códigos de conducta), así como la elección y el establecimiento de las reglas de conducta.

3

El tercer momento de la gestión realizada consiste en el seguimiento y supervisión del desempeño de los proveedores, lo cual nos permite identificar factores de riesgo y oportunidades de mejora para determinar planes de acción que lleven al desarrollo de capacidades y la creación de relaciones colaborativas y estratégicas de impacto.

Selección y Seguimiento de Proveedores

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

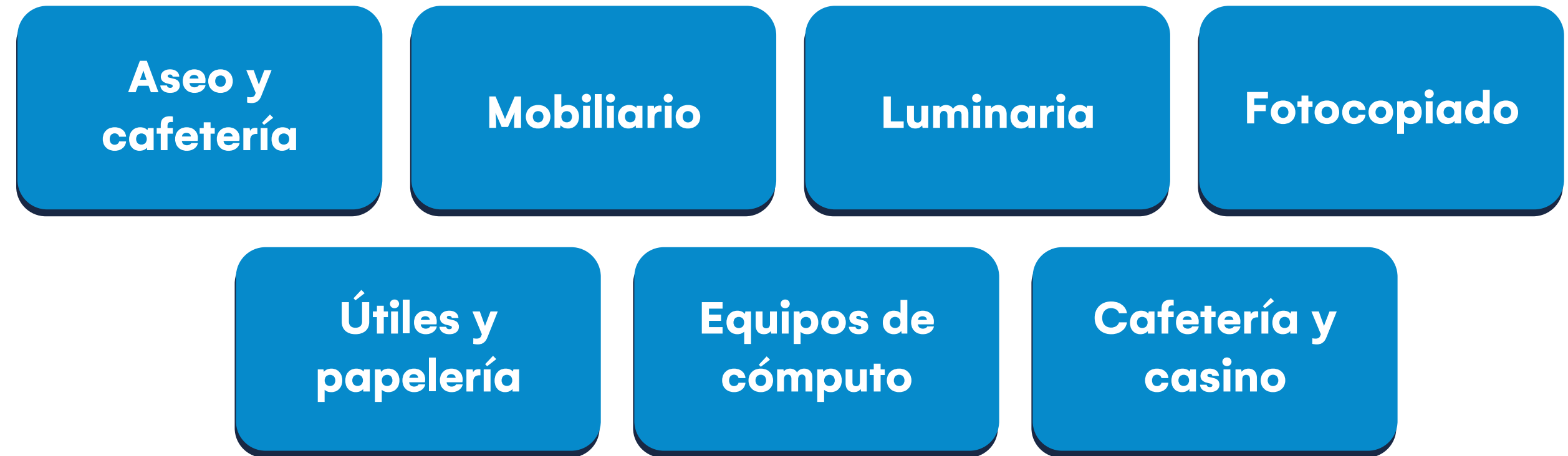
Estamos regidos por una serie de políticas corporativas (Grupo Aval) donde se definen los lineamientos en compras, vinculación, evaluación y seguimiento a los proveedores; estas políticas enmarcan el grueso de las compras del Grupo y han orientado las compras internas específicas del Banco.

En el proceso de selección llevamos a cabo una evaluación que nos permiten identificar el nivel de madurez organizacional y de sostenibilidad de los proveedores, principalmente en temáticas de cumplimiento, SARLAFT, salud y seguridad en el trabajo.

De otra parte, en la etapa de

seguimiento hacemos unas mediciones orientadas a la sostenibilidad. Para ello, disponemos de una encuesta en un formato corporativo (Versión 1.0) formulado por el Comité de Compras Sostenibles, el cual aplica a las filiales del Grupo Aval y busca promover las compras sostenibles en aquellos productos y servicios frecuentemente adquiridos incorporando criterios económicos, ambientales y sociales con el objetivo de lograr la adquisición, uso racional y eficiente de los mismos.

Asimismo, usamos otros siete formatos basados en GRI y Asobancaria para la medición de impactos asociados a nuestras actividades en:



Estas encuestas cuentan con una serie de preguntas que indagan sobre sus impactos en materia ambiental y social, sus prácticas de gestión y medición, así como sus prácticas y programas en materia de sostenibilidad.

En 2021 iniciamos la aplicación de estas encuestas para los 197

nuevos proveedores creados, de los cuales el 16% fueron seleccionados con criterios ambientales y sociales; este ejercicio nos permitió comunicarles la importancia de los criterios ambientales y sociales en la cadena de suministros al evidenciar un bajo conocimiento y entendimiento de la sostenibilidad. La totalidad de

proveedores contratados tienen representación legal en Colombia para los 229 materiales (subcategorías) que se compran dentro de la Entidad.

“ En 2021 Realizamos pagos a proveedores por un monto estimado de \$795.311 millones de pesos, aportando al crecimiento de la economía del país ”

Nuestros Hitos y Retos en Negocios Sostenibles

HITOS 2021

- En 2021 todos nuestros segmentos alcanzaron resultados que apalancaron significativamente el crecimiento del Banco.
- Obtuvimos excelentes resultados en cumplimiento del presupuesto.
- Aumentamos la vinculación de nuevos clientes en nuestros segmentos.
- Mantuvimos la cercanía con nuestros clientes, nuestro factor diferenciador.
- Seguimos proporcionando capacitaciones y formación a nuestros clientes.
- Digitalizamos nuestros canales de atención para ofrecer mayor facilidad a los clientes.

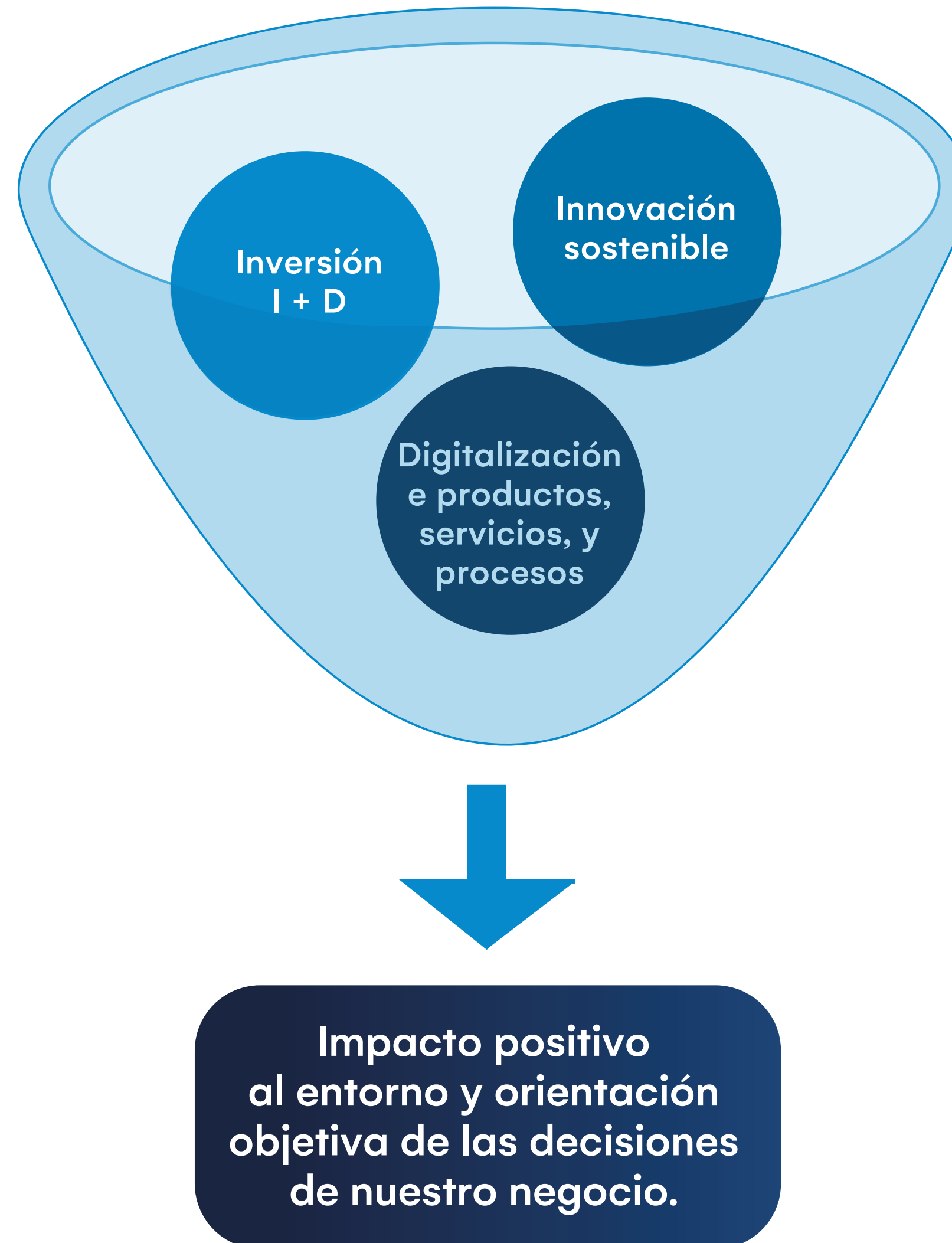
RETOS 2022

- Seguir aumentando nuestro volumen de clientes en cada uno de nuestros segmentos.
- Mejorar nuestros procesos de innovación y especialización para impactar más a nuestros clientes.
- Banca corporativa e institucional: Trabajar para llegar a ocupar el tercer puesto en el mercado, atomizar los depósitos en el sector real.
- Seguir mejorando nuestros márgenes de utilidad.
- Innovar con nuevos productos y servicios.
- Avanzar en la estructuración de los bonos verdes y/o sostenibles para su emisión.

Inversiones para la Transformación

Contenidos GRI 3-3

Estamos comprometidos con la implementación de diferentes estrategias que apalanquen la transformación del Banco y que nos permitan optimizar nuestros recursos y tiempo, mejorando la experiencia de los clientes. Esto por medio de espacios de co-creación con las distintas áreas del Banco, filiales y nuestros Grupos de Interés.



Ideas Innovadoras que Mejoran la Experiencia de Nuestros Clientes

BdO-IEC

Desde hace 36 años se ha generado un espacio de reconocimiento que año tras año se ha ido transformando con nuestros colaboradores a través de una convocatoria interna, con el fin de materializar ideas creativas que impulsen nuestro desarrollo y mejoren la experiencia de nuestros clientes. Este proceso fue llevado a cabo mediante los siguientes pasos:



En este espacio reconocemos las ideas que se materializan y generan valor, también se premian aquellos actos individuales que impactan la experiencia de nuestros clientes bajo las categorías de:

- 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:**
 Quienes se destacaron por obtener los mejores índices de satisfacción con sus clientes, quienes resaltaron en ellos su asesoría, acompañamiento y empatía a lo largo del año.
- Mejores áreas ENSI (Estudio a nivel de satisfacción interna):**
 Reconocemos y premiamos a cinco áreas, que se destacaron entre 263 por obtener el mejor puntaje en

nuestra medición ENSI, la cual nos permite medir la sinergia entre todas las áreas de nuestro Banco, esencial para fortalecer el trabajo en equipo, la empatía y una cultura orientada a nuestros clientes

- **Oficinas modelo:**

Son aquellas que se destacaron por tener un desempeño superior e integral en la calificación del estudio de satisfacción voz del cliente externo, medición de cliente incógnito, clima laboral y tablero de gestión

Gracias a este evento anual logramos promover e incentivar la innovación de nuestros productos, servicios y el fortalecimiento de nuestra cultura centrada en el cliente.

En la última versión realizada en 2021 tuvimos la oportunidad de dar un mayor alcance logrando el día del evento la participación de 1400 colaboradores.

En mayo del 2022 realizaremos el evento de experiencia CX donde estamos seguros nos agrada el ingenio BdO frente a las iniciativas centradas en nuestro mayor propósito, nuestros clientes.



Agilizadores Electrónicos

BdO-AE

Hemos trabajado por implementar una nueva solución que nos permite ampliar la cobertura de canales de recaudo, utilizando un dispositivo tecnológico de autogestión por parte del usuario denominado “Agilizador electrónico”.

Con esta alternativa buscamos brindar a nuestros clientes la opción de realizar sus trámites de manera ágil, fácil y rápida de acuerdo con su disponibilidad.



Permite parametrizar cualquier tipo de trámite que requiera ser recaudado en lugares y horarios que se ajusten a nuestros clientes.



Se realizan estudios de seguridad y conectividad en los lugares que el cliente requiere para instalar el agilizador.



Los espacios en los que se encuentran los agilizadores cuentan con todos los requerimientos de seguridad, vigilancia y conectividad.

Inversiones en Innovación y Digitalización

BdO-AE

La pandemia catalizó los procesos de transformación e innovación con el propósito de poder responder a las demandas y expectativas del sector financiero. Por esta razón, en los últimos tres años

hemos invertido en iniciativas que nos han permitido transformarnos digitalmente y estar presentes para brindar beneficios a todos nuestros clientes:



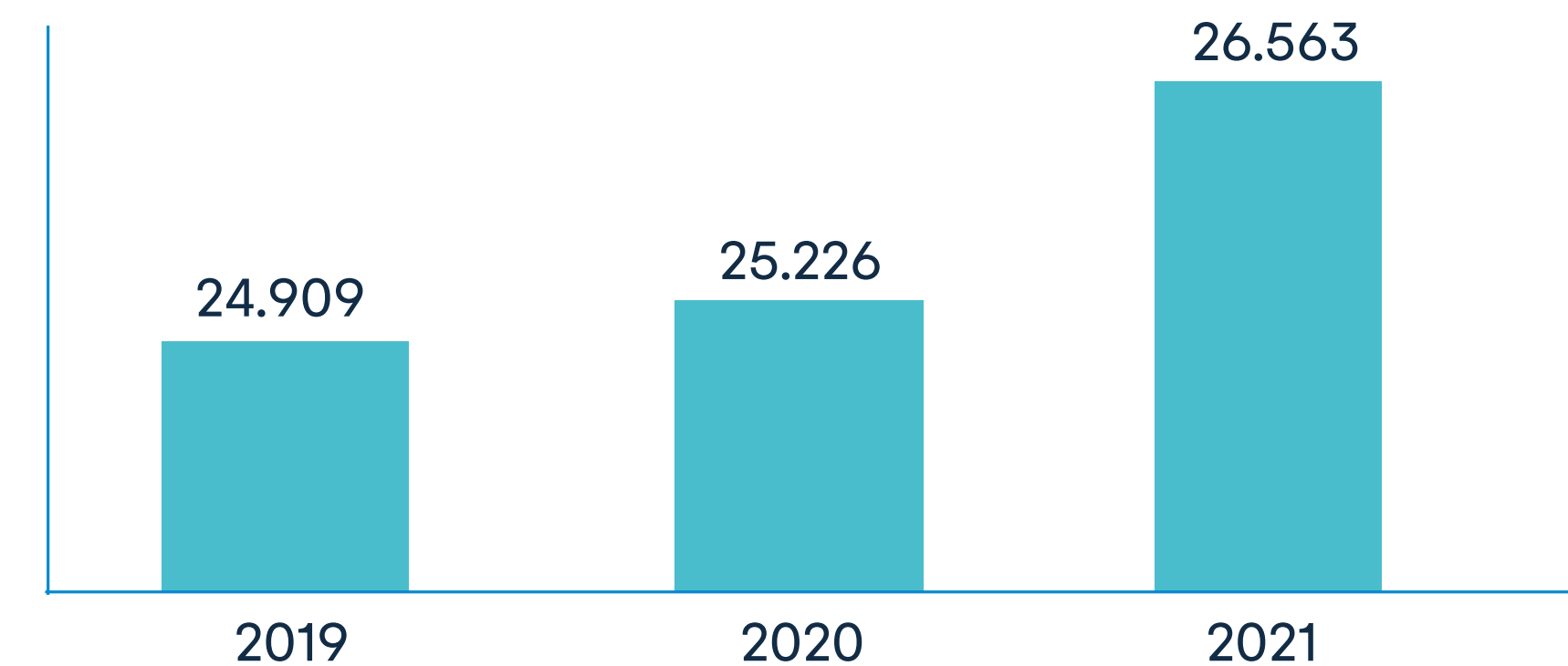
Descripción	Beneficios / oportunidades	Inversión (millones de pesos)
Herramienta digital que potencializa el uso de los niveles de endeudamiento	Incrementa los desembolsos de los Gerentes de la Banca Empresas para adaptarlos a la necesidad crediticia de los clientes, sin solicitud de documentos adicionales.	1.658
Herramienta digital: Rentabilidad ponderada	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.	1.098
Cuenta de Ahorro Digital	Creación de una cuenta de ahorro en 5 minutos y sin necesidad de documentos físicos.	1.532
Tarjeta de Crédito Digital	Aprobación de tarjeta de crédito en 5 minutos y sin documentos.	2.038
Libre Inversión Digital: Herramienta digital asistida	Aprobación en 5 minutos y sin documentos a clientes asalariados y pensionados; aprobando un monto máximo de acuerdo con su capacidad de pago.	1.607

Descripción	Beneficios / oportunidades	Inversión (millones de pesos)
Occiauto Digital: Solicitud de créditos de vehículo	Créditos de vehículos en línea con respuesta inmediata de aprobación sin solicitud de documentos para clientes asalariados y pensionados.	1.888
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.	Inversión distribuida en los productos de personas
Business Analytics: Evolución a 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.	5.781
Nuevo portal digital y una 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.	9.396
Herramienta digital que permite la aprobación de créditos hipotecarios y de leasing habitacional	Aprobación asistida en minutos sin documentos con validación de ingresos contra OSS.	1.565

Contemplando los beneficios y oportunidades que generan las herramientas digitales, no sólo para el mejoramiento interno de nuestro servicio, sino también

para la accesibilidad de nuestros clientes, hemos aumentado las inversiones para transformación digital:

Montos de inversión para transformación digital 2019 – 2021 (millones de pesos)



“ En 2021, aumentamos nuestras inversiones para transformación digital en un 5,3% respecto a 2020 ”

Nuestros Hitos y Retos en Inversiones para la Transformación

HITOS 2021

- Gracias a las ideas innovadoras presentadas anualmente por nuestros colaboradores logramos promover e incentivar la innovación de nuestros productos, servicios y el fortalecimiento de nuestra cultura centrada en el cliente.
- Avanzamos en la implementación de seis agilizadores electrónicos como dispositivos tecnológicos de autogestión ágil, fácil y rápida por parte de los usuarios.
- Aumentamos nuestras inversiones para transformación digital en un 5,3% respecto a 2020.

RETOS 2022

- Visibilizar e incentivar a nivel interno la estructuración y presentación de ideas innovadoras para mejorar la experiencia de los clientes.
- Evaluar la ampliación del número de agilizadores electrónicos, para alcanzar una mayor cobertura que facilite el acceso de nuestros clientes a estos mecanismos de autogestión.
- Seguir realizando inversiones estratégicas que nos permitan avanzar en la transformación digital de nuestros productos y servicios, mejorando continuamente la experiencia de nuestros clientes.

Cuidado del Medio Ambiente



Incluir texto descriptivo del Frente; 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



Somos Responsables Con Los Recursos

Contenidos GRI 3-3

Somos conscientes de que nuestras actividades tienen impactos sobre el medio ambiente, principalmente por el uso de recursos como el agua y la energía, así como el papel que es relevante para el desarrollo de nuestras operaciones.

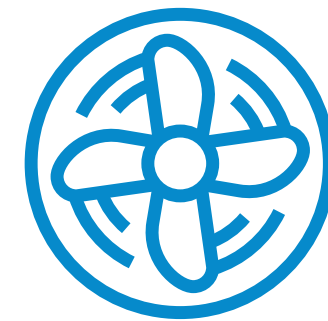
Por esta razón hemos implementado iniciativas a nivel interno con las que buscamos reducir nuestros impactos negativos y promover el uso racional de los recursos naturales, contribuyendo desde nuestra esfera de acción a la mitigación del cambio climático.



Energía

Contenidos GRI 302-1, 302-4

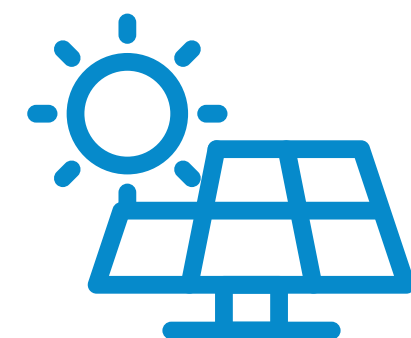
Nuestras operaciones se caracterizan por hacer uso de los recursos energéticos al interior de las oficinas, el uso de equipos de cómputo y otros procesos complementarios, por ello, en 2021 implementamos un sistema ecoeficiente con el propósito de reducir los consumos, el cual nos permitió ahorrar un total de 161 Jules por carga térmica gracias a la sinergia de sus tres componentes y, por tanto, disminuir nuestra huella de carbono:



Sistema con caudal de refrigerante variable



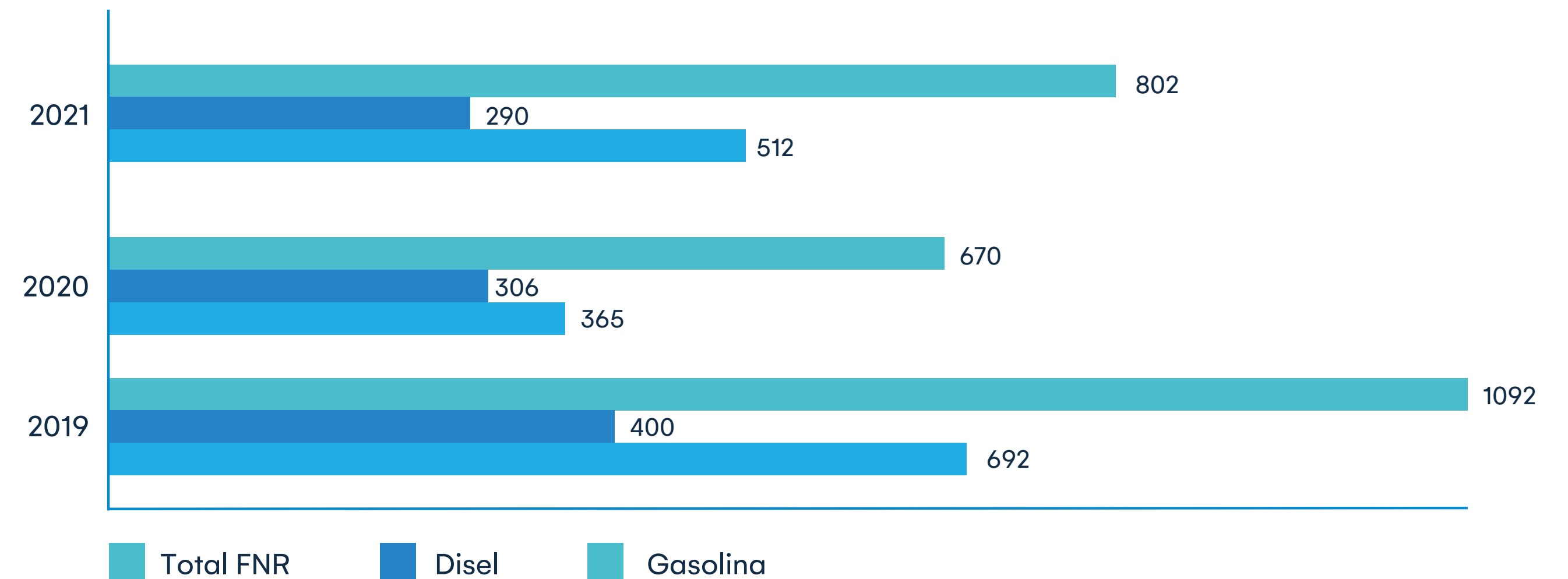
Iluminación LED



Paneles solares

Nuestro compromiso con el uso eficiente de energía se ha caracterizado por aumentar el uso de energía renovable solar y minimizar el consumo energético dado por fuentes no renovables. A continuación, presentamos la evolución de nuestro consumo energético en los últimos tres años:

Consumo energético fuentes no renovables 2019 – 2021 (GJ)



Como se evidencia en la gráfica, en los últimos tres años hemos reducido el consumo general de combustibles, utilizados en los vehículos del banco que representa un 63% del consumo y las plantas eléctricas.

En el año 2020 hubo una reducción significativa del 38,6% debido a que la pandemia hizo reducir la cantidad de operaciones que requirieran este tipo de combustibles, de otra parte, en

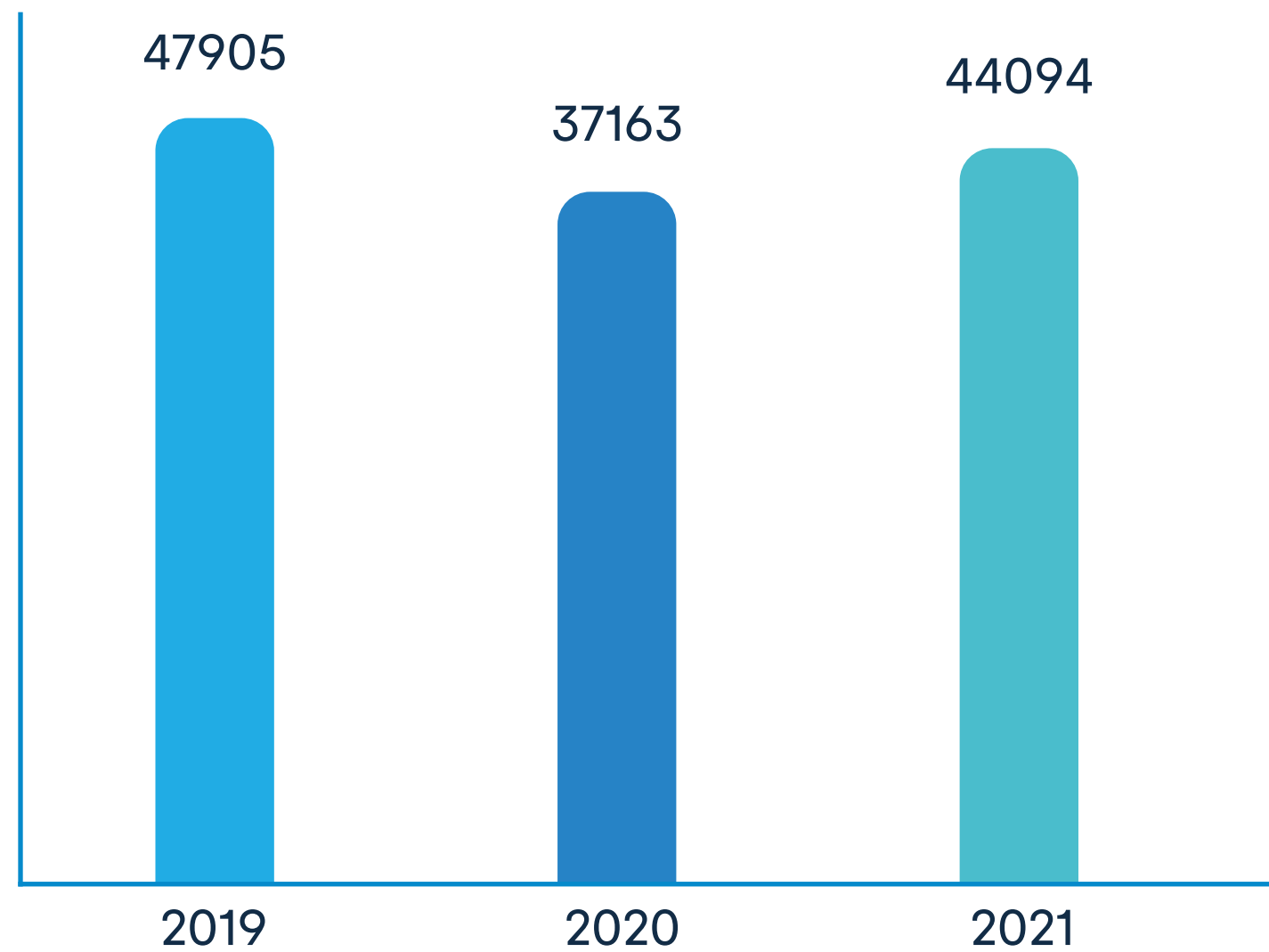
2021 tuvimos un incremento del 19,6% en el consumo, debido a la reactivación económica y social presentada durante este periodo.

Frente al consumo energético proveniente de energía renovable, consumimos un total de 202,82 GJ provenientes de energía solar, representando un incremento del 7% frente al 2020.

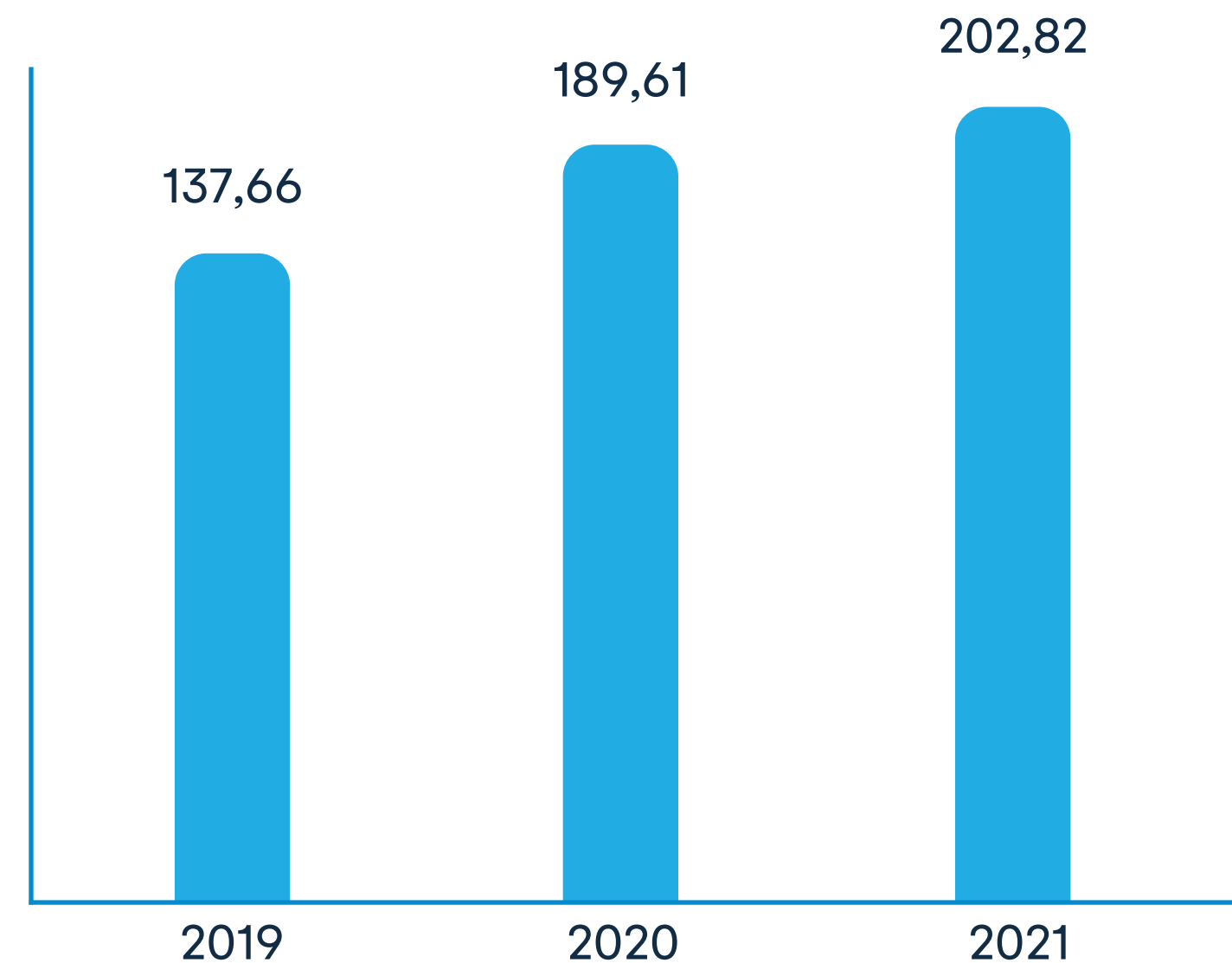
“ Nuestro consumo energético en 2021 fue de 45.098 GJ proveniente de fuentes renovables y no renovables ”

De otro lado, en 2017 evidenciamos que nuestras oficinas poseían un alto consumo energético, donde el 80% correspondía al funcionamiento de los equipos de aire acondicionado. Por esta razón, implementamos un programa piloto con el que pretendíamos disminuir el consumo, mediante la instalación de un sistema compuesto por equipos de aire acondicionado de última tecnología, iluminación LED y películas de control solar.

Consumo de energía eléctrica en gigajoules por año 2019 – 2021



Consumo energético fuentes renovables 2019 – 2021 (GJ)



**Gracias a este programa, logramos reducir el consumo energético en un 35%.
302-4**

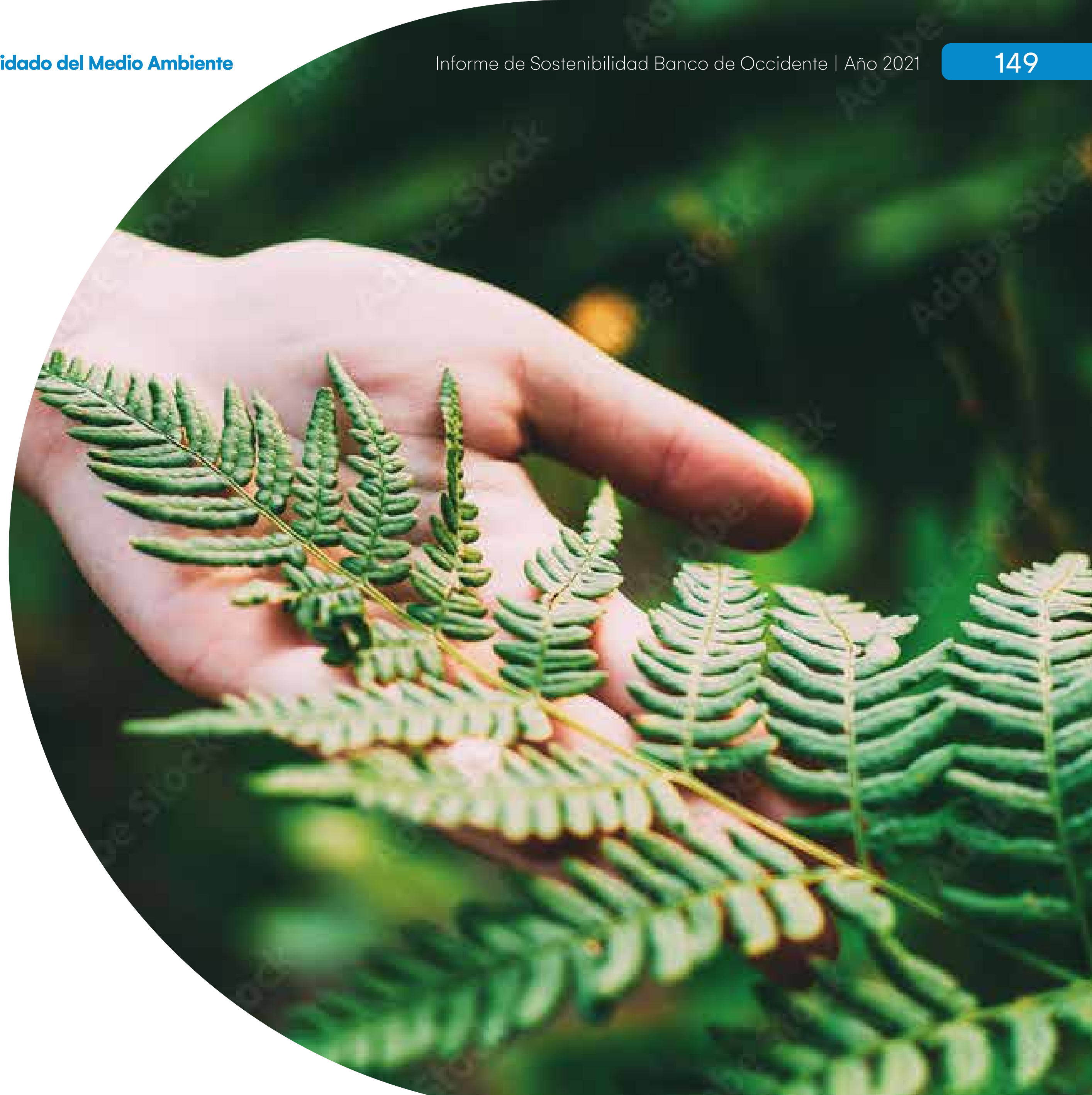
Además, combinamos estos resultados con la instalación de sistemas de energía solar, convirtiéndonos en el primer banco de Colombia con una oficina operada con energía limpia. Actualmente contamos con 33 oficinas con equipos de eficiencia energética, de las cuales tres tienen sistemas de energía solar.

Como parte de nuestro proyecto de oficinas operadas con energía solar fotovoltaica, en el mes de agosto entró en operación la Oficina Ciudad Jardín en Cali, donde se instalaron 153 mts² de paneles solares, correspondientes a 66 paneles de 400 vatios, con lo que se puede generar en promedio 57 Kilovatios diarios.

Con solo el funcionamiento de esta oficina, 11,52 toneladas (ton) de CO₂ dejan de ser emitidas en el año lo que equivale a sembrar 529 árboles por año. Este tipo de iniciativas hacen parte de nuestro compromiso con la mitigación y adaptación al cambio climático, así como el relacionamiento positivo con nuestro entorno y el medio ambiente.

Actualmente, estamos en proceso de obtener la certificación EDGE para la Oficina Cartagena Principal; que en conjunto con la Cámara Colombiana de Construcción (CAMACOL) esperamos generar un ahorro del 47% en consumo energético, 31% en consumo de agua y 53% en ahorro de materiales de construcción para esta oficina.

Este sistema produce anualmente el 43% del consumo total de energía de la oficina.



Cambio Climático

En el Banco de Occidente estamos comprometidos en la contribución hacia el financiamiento de una economía baja en carbono en el país, a pesar que las emisiones netas en Colombia no suman más del 0,3% (Statistical Review of World Energy, 2021) de las emisiones a nivel mundial.

Somos una región vulnerable y amenazada por las consecuencias del cambio climático, siendo este cada vez más es un reto en el que el sector financiero juega un papel muy importante para ofrecer alternativas de financiamiento que contribuyan en la transición.

Por esta razón desde nuestras operaciones tomar medidas que contribuyan a la mitigación

y compensación del cambio climático.

Dentro de nuestras acciones se encuentra la medición de nuestras emisiones de gases efecto invernadero, de las instalaciones administrativas, oficinas de atención, nuestras filiales en Panamá & Barbados y Fiduciaria de Occidente, donde definiremos para el 2022 iniciativas orientadas al cumplimiento de la meta de reducir el 51% de las emisiones respecto a la proyección de emisiones a 2030 en Colombia y de alcanzar la carbono neutralidad a 2050. (COP 21).

Fuente	Alcance 1
Fuentes móviles	32,75
Fuentes fijas	34,85
Extintores	13,67
Fugas de gas refrigerante	1.928,96
Total emisiones Ton CO2e	2.010,22

Fuente	Alcance 2
Emisiones por consumo energía eléctrica	1.694,59
Total emisiones Ton CO2e	1.694,59
Total GEI Ton CO2e	3.704,81

El inventario de gases de efecto invernadero, fue desarrollado bajo el referente metodológico del GHG Protocol. Este consolida las emisiones en alcances,

acorde al control y origen de las emisiones. Para el año 2021 se tienen en cuenta las siguientes fuentes de emisión:

- Combustible consumido por los vehículos de la organización
- Combustible consumido por fuentes fijas (plantas de respaldo).
- Pérdida de gases refrigerantes en aires acondicionados y neveras.
- Gases contenidos en extintores.
- Consumo de electricidad.

Para el ejercicio 2021, la mayor fuente de emisión fue la fuga de gases refrigerantes en equipos de aire acondicionado. Este tipo de gases, tienen un alto impacto para el calentamiento global por lo que su relevancia en el inventario es muy alta. En segundo lugar, la fuente que más aportó al inventario fue el consumo de energía eléctrica. El nivel de emisiones está marcado por el consumo y por el factor de emisión entregado por la Unidad de Planeación Minero Energética (UPME) y XM para el Sistema Interconectado Nacional (SIN). Para el año 2021 las emisiones por cada kWh consumido por la organización fueron de 126 gramos de dióxido de carbono.

Agua

Contenidos GRI 303-1, 303-5, BdO-SRA

En Banco de Occidente comprendemos que el agua es un recurso esencial para los seres vivos, y el sostenimiento de los ecosistemas, además de ser catalogado como principio de vida, constituye el 70 % de la tierra. Por esta razón, no solo reconocemos su importancia a través de la Premiación Planeta Azul, sino que además gestionamos adecuadamente este recurso.

De ahí que, nuestras oficinas e instalaciones extraen el recurso con las empresas de acueducto respectivas en cada municipio y/o ciudad, el uso es de carácter doméstico, es decir, para uso sanitario, aseo y alimentación. En 2021 adoptamos una estrategia denominada “Sistema de Recolección de agua”, la cual

28.512 M³

Nuestro consumo de
agua en 170 instalaciones
durante 2021

nos permite aprovechar la condensación generada por los equipos de aire acondicionado para extraer este recurso, que posteriormente se emplea en los procesos de limpieza y aseo de las oficinas; a través de esta estrategia disminuimos nuestro consumo e impacto hídrico de nuestras operaciones.

En Banco de Occidente los vertimientos hacen parte de las aguas residuales domésticas que son tratadas y dispuestas por parte de los sistemas de alcantarillado de las diferentes ciudades donde nos encontramos, las cuales, están clasificadas de esa manera bajo la normativa de nuestro país, cumpliendo con los requerimientos legales vigentes.



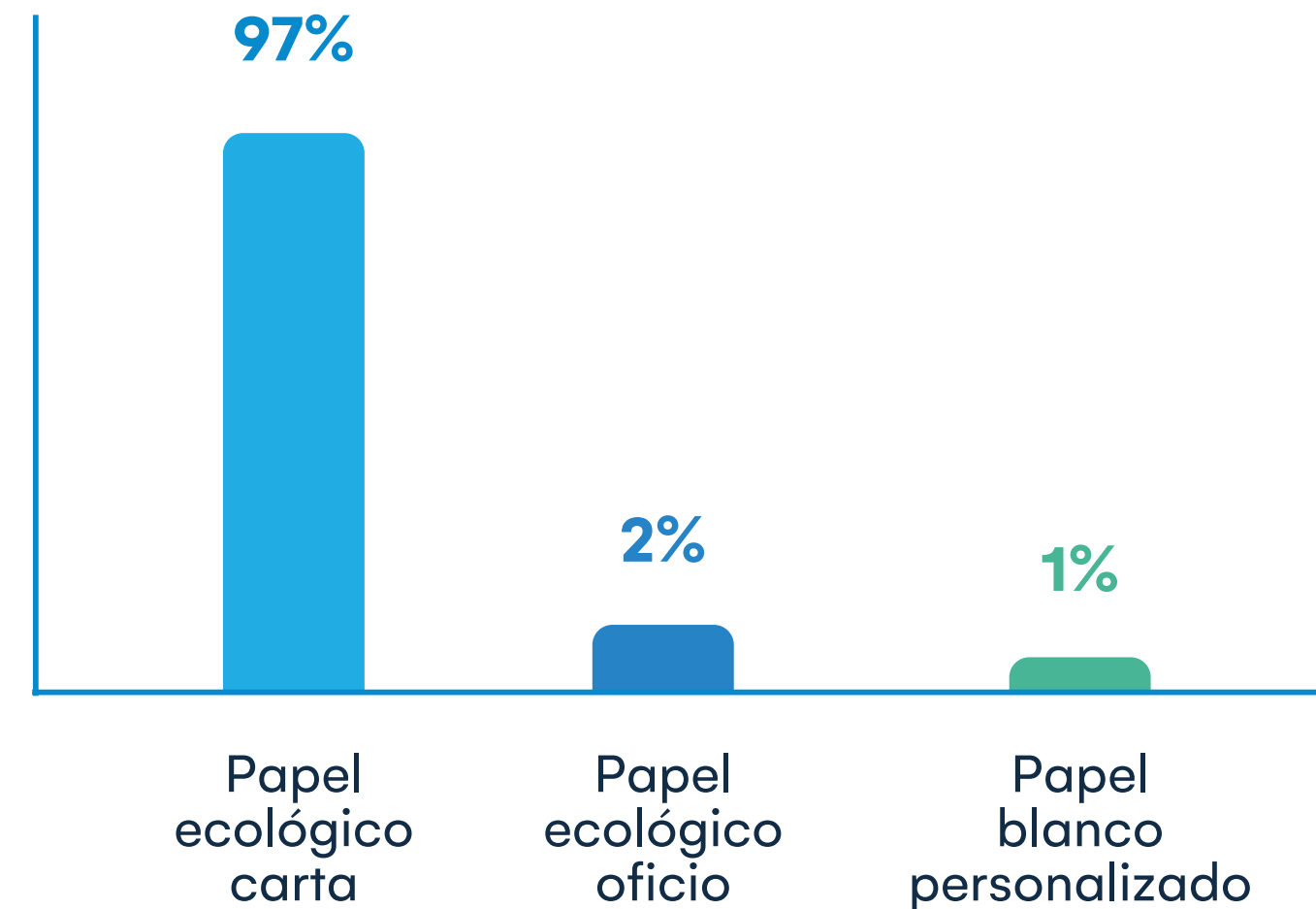
Consumo de Papel

BdO-EUPO

Como Entidad financiera, nuestro principal insumo es el papel debido a que gracias a este material hacemos tangibles nuestros procesos administrativos y algunos de nuestros servicios de cara a los clientes.

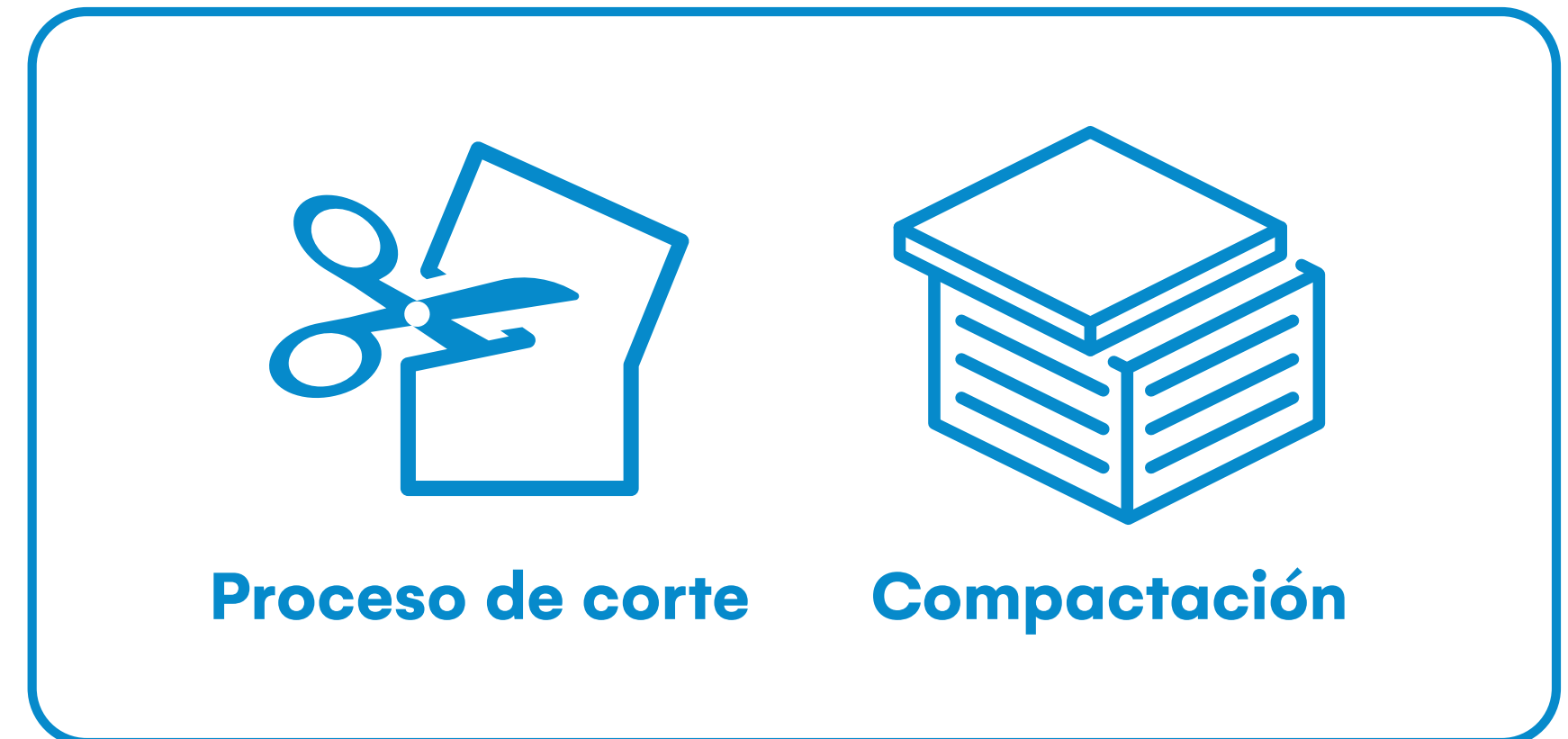
Para hacer uso racional de este recurso, implementamos un sistema de claves personales en los equipos permitiendo imprimir solamente lo requerido por los colaboradores y controlar el uso de papel. La cantidad de papel empleado en 2021 que alcanzó las 87,631 toneladas se caracterizó de la siguiente forma:

Tipo de papel usado en 2021



El papel utilizado en relación con nuestros clientes, cuenta con información que es sensible y en muchos casos confidencial, por tanto, la regulación exige su acopio durante unos periodos específicos de tiempo.

Una vez cumplido el tiempo definido por ley para la conservación de la información contenida en archivos de papelería, enviamos este material a una Compañía aliada que procesa el papel a través de dos etapas, para que pueda ser reutilizado:



El papel resultante es empleado por otras organizaciones, que no requieren características específicas en el papel para el desarrollo de sus actividades,

digitalización de los extractos de los diferentes productos que ofrece el Banco, logrando mejorar la experiencia de nuestros clientes y proporcionando información de manera digital.

“ Para el año 2021, entregamos 124⁹ toneladas de papel a reutilizar, lo que equivale a la protección de 889 árboles adultos. ”

Igualmente, desde el año 2017 se inició un proyecto de ahorro de papel con respecto a la

Además, mejoramos la eficiencia en los tiempos de entrega de la documentación. En términos de ahorros desde el 2018 logramos digitalizar el 84% de los extractos a nuestros clientes y más de \$3.600 millones en costos de distribución:

¹⁴ Nota: Dato acumulado con papel consumido del último trimestre de 2020

Año	Cantidad total de extractos generados	Generación física	Generación digital
2021	1.176.480	184.239	992.241
2018	1.271.155	798.213	472.942

Cabe destacar, que la solicitud de un crédito bajo el proceso tradicional requería de siete documentos físicos, los cuales fueron eliminados en su totalidad para los productos digitales como Occiauto, Tarjeta de Crédito y Cuenta de Ahorros.

Adicionalmente, con la implementación de la firma digital en 2021 se eliminó el uso de documentos físicos para Libre Inversión, logrando una disminución total en el uso del papel para la aprobación de créditos y/o aperturas de cuentas de ahorro en un 46%.



Gestión de Residuos

CONTENIDOS GRI 306-3, 306-4, 306-5

Por otra parte, aunque no generamos residuos peligrosos en grandes cantidades, gestionamos nuestros desechos a través de un tercero quien sistematiza la información y se encarga de su disposición. De esta manera, realizamos una categorización de residuos destinados y no destinados a eliminación:



El 87% de nuestros residuos generados en 2021 correspondieron a no peligrosos, donde el 60 % pudo ser aprovechable, De esta manera, reiteramos nuestro compromiso con la circularidad de los residuos:

Residuos Aprovechables Eliminados

Gri 306-3,306-4,306-5

Logramos aprovechar el 69,36% de los residuos generados, gracias a procesos de reutilización y reciclaje de remanentes de lámparas, plástico y cartón. A través de esta gestión reafirmamos nuestro compromiso con la implementación de la economía circular en los procesos que realizamos en la Entidad.

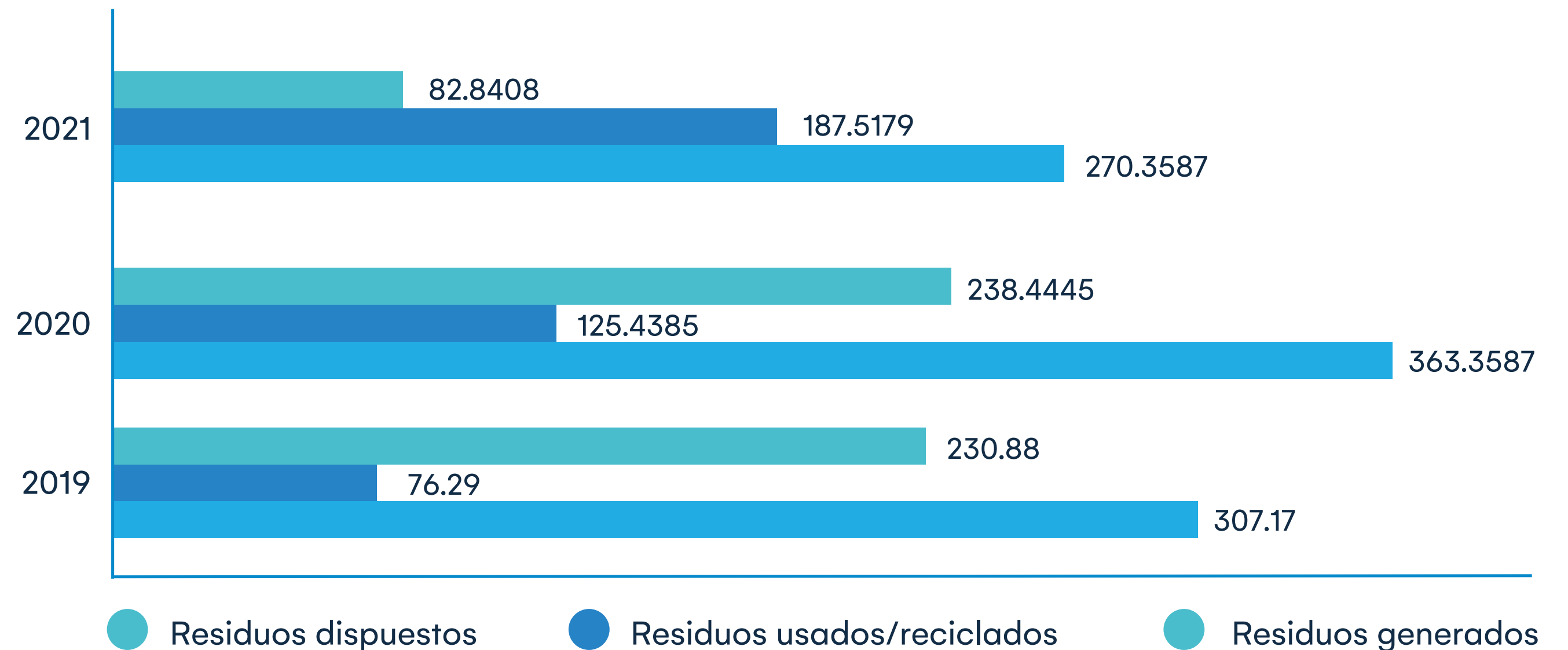
En cuanto a los residuos eliminados, fueron dispuestos 10,65 toneladas de baterías y otros residuos catalogados como peligrosos, así como 72,19 toneladas de residuos

Composición de residuos	Residuos generados (ton)	Residuos no destinados a eliminación (ton)	Residuos destinados a eliminación (ton)
Residuos peligrosos	35,10	24,45	10,65
Residuos no peligrosos	235,25	163,06	72,19
Residuos totales	270,36	187,52	82,84

orgánicos e inorgánicos no recuperables que fueron vertidos a rellenos sanitarios.

Por último, durante los últimos tres años hemos gestionado de manera eficiente nuestros recursos, promoviendo una cultura de ahorro y sensibilización en la gestión adecuada de los residuos, tanto en su generación como en su disposición, es así como hemos disminuido la cantidad de los residuos generados:

Gestión de residuos 2019 – 2021 (Ton)



“**Reducimos en un 26% nuestros residuos generados, e incrementamos en un 49% la cantidad de residuos reciclados, respecto a 2020.**”

Nuestros Hitos y Retos en Responsabilidad con los Recursos Naturales

HITOS 2021

- Logramos la primera certificación LEED de la Oficina El Edén en Bogotá.
- Avanzamos en el trabajo de certificación EDGE de eficiencia energética en Cartagena.
- Cierre de la fase 3 del proyecto de uso energético sostenible al contar con 42 oficinas con eficiencia energética.
- Instalamos 33 sistemas de refrigerante variables, iluminación LED y paneles solares.
- Iniciamos la operación de 3 sistemas de energía fotovoltaica en Yopal, Bogotá y Cali.
- Realizamos nuestra primera medición de Huella de Carbono incluyendo el Banco y sus filiales.

RETOS 2022

- Alcanzar 50 de las oficinas del Banco con eficiencia energética.
- Fortalecer la estrategia de ecoeficiencia y cambio climático, alineada a los NDC y COP 21.
- Definir metas bajo la metodología del SBTi (Science Based Target Initiative) con respecto a la financiación de un escenario 1.5 °C.
- Estructurar nuestro plan de acción de implementación del TCFD.

Promovemos el Cuidado del Medio Ambiente

Tema material: Relación
positiva con el medio ambiente

Contenidos GRI 3-3

“ Somos una
Entidad reconocida
por nuestro
compromiso con
la conservación
del medio ambiente
a nivel nacional
e internacional ”

En Banco de Occidente nos
hemos comprometido al diseño
de productos e iniciativas
sostenibles y de alto impacto
ambiental que incentiven a
nuestros grupos de interés
internos y externos a ser parte
de una relación óptima y de
respeto con el medio ambiente.

Cuidado del Medio Ambiente





Desde 1993, hemos venido demostrando nuestro interés por la defensa y divulgación de los recursos ecológicos de nuestro país. Bajo esta ideología, reconocemos el esfuerzo de todos aquellos que, con sus acciones e iniciativas, defienden y protegen el Medio Ambiente a través de la Premiación bianual Planeta Azul.

En 2021, realizamos la 15a convocatoria del Premio Nacional de Ecología Planeta Azul, donde más del 66,85 % de los proyectos participantes recibirán reconocimientos que alcanzan un monto total de \$300 millones de pesos en 2022. Además, ampliamos las categorías de participación para que muchas más personas

y organizaciones puedan demostrar sus iniciativas de impacto ambiental que construyen un mejor futuro para nuestra Nación y el mundo:

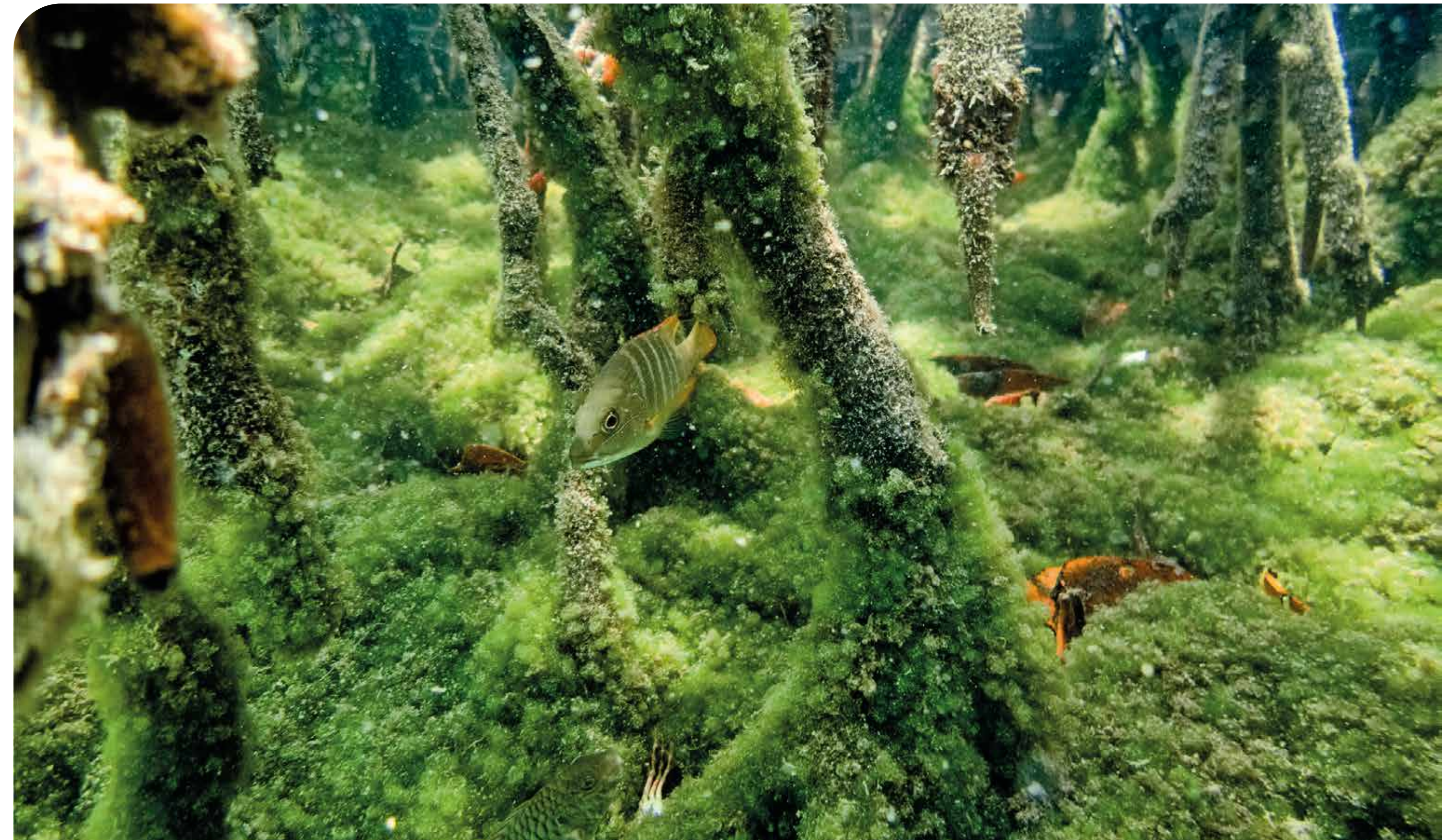
Personas naturales

Periodistas

Colaboradores

Empresas

Desde 1993 hemos entregado más de \$1.900 millones de pesos en premios y dado a conocer más de 3.000 proyectos amigables con el medio ambiente



Libros Ecológicos y Nuestra Apuesta por la Concientización Ambiental



Apoyamos acciones encaminadas a la concientización de los colombianos sobre la necesidad de preservar y defender nuestros recursos naturales, a través de diferentes prácticas y brindando información de interés en el blog de nuestra página web donde ofrecemos información, noticias y datos importantes sobre flora, fauna y medio ambiente en nuestra sección de “Aprende con Planeta Azul”.

Sin embargo, nuestras iniciativas ambientales no solo están enfocadas en este recurso fundamental de vida, sino también en la gran riqueza biológica que alberga nuestro país, considerándonos el segundo país más biodiverso del mundo.

“ Consideramos que la generación y divulgación de conocimiento contribuye a que los lectores amplíen sus perspectivas y generen consciencia ”

En los últimos años nos hemos comprometido con la publicación anual de una serie de “Ecolibros”, los cuales están disponibles de manera gratuita en nuestra página web con diferentes temáticas ambientales, que nos permiten resaltar la biodiversidad de Colombia, contribuyendo a la educación y enriqueciendo el conocimiento de la academia; además de reafirmar nuestro compromiso ambiental con todos nuestros grupos de interés.

Secciones aprende con Planeta Azul

Aprende más acerca del agua



Notas a gotas



¿Sabías qué?



Occiauto Planeta Azul

BdO-OCOCI

Nuestro sentido de responsabilidad ambiental también abarca frentes como el apoyo a la movilidad y el transporte de nuestros clientes de manera amigable con el medio ambiente. Por este motivo, creamos la línea crediticia “Occiauto”, con la cual hacemos posible la adquisición de automóviles eléctricos e híbridos. A través de esta línea ofrecemos:

“ En 2021 aumentamos el número de vehículos financiados en 97,24% frente a 2020, destinando más de \$39 mil millones de pesos a nuestros clientes.”

Estamos convencidos que con esta iniciativa apoyamos a nuestros clientes a realizar sus sueños, pero además promovemos una cultura sostenible impulsando la transformación de la movilidad a nivel nacional.

Este crecimiento fue posible gracias a la construcción de estrategias y campañas para impulsar la financiación de este tipo de vehículos, lo que nos permitió crecer en desembolsos y saldos, mejorando nuestra participación en el mercado. Al finalizar 2021 logramos un Market Share del 11,6%.



Nuestros Hitos y Retos en Relación Positiva con el Medio Ambiente

HITOS 2021

- Ampliamos las categorías de participación del Premio Planeta Azul para incentivar a más actores de la sociedad a desarrollar prácticas amigables con el medio ambiente.
- Incrementamos los desembolsos y saldos de la línea de crédito Occiauto aportando a la movilidad sostenible del país.

RETOS 2022

- Realizar un seguimiento a las iniciativas reconocidas con el premio Planeta Azul para identificar impactos.
- Fortalecer los procesos de comunicación y divulgación del premio para atraer otros actores e iniciativas.
- Lanzar más productos y/o servicios que velen por la protección ambiental y la transición hacia una economía baja en carbono.
- Continuar con el lanzamiento de contenidos de concientización ambiental y ecolibros.

Gracias

