

Prácticas de Sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

En el Banco de Occidente tenemos el firme propósito de contribuir al desarrollo de las personas, al crecimiento de los negocios y a la transformación positiva del país, anclando nuestras operaciones en principios de sostenibilidad, a través de soluciones financieras innovadoras que respalden el bienestar de los clientes y la salud del planeta.

Con el compromiso de apoyar un crecimiento económico inclusivo, trabajamos para que nuestros servicios aporten al desarrollo sostenible, la prosperidad extendida y la conservación de los recursos para asegurar un legado positivo para las futuras generaciones.

Con esta visión, aplicamos principios de una conducta empresarial responsable para integrar y considerar los problemas ambientales y sociales dentro de nuestras actividades comerciales, incluso a través de nuestra cadena de suministro.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en los principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) -iniciativas de la Organización de las Naciones Unidas-, la adopción de buenas prácticas del Protocolo Verde de Asobancaria, los Principios del Ecuador y los Principios de Inversión Responsable (PRI).

Durante el 2023 actualizamos nuestra visión sostenible en la que definimos objetivos claros, medibles y articulados para nuestro propósito organizacional de aplicar criterios ambientales sociales y de gobernanza (ASG) con estos compromisos:

A. Mitigamos el cambio climático y cuidamos los recursos: implementamos iniciativas encaminadas a la descarbonización de la economía y el manejo eficiente de nuestros recursos para hacer realidad la transformación del país.

S. Promovemos el desarrollo de nuestra gente y la sociedad: generamos capacidades, oportunidades y bienestar para hacer realidad el desarrollo de las personas.

G. Impulsamos el crecimiento sostenible de los negocios: promovemos prácticas responsables, transparentes y vanguardistas para hacer realidad el crecimiento de los negocios.



En nuestra política establecimos los principios generales que debemos seguir para alinear y desarrollar iniciativas que responden a los compromisos de la estrategia de sostenibilidad, de tal forma que estén orientadas a la gestión del negocio en torno a los asuntos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Para nosotros es fundamental la consolidación de la sostenibilidad y su articulación con el propósito y modelo de negocio del Banco y sus filiales. Con esta, queremos fortalecer los procesos para el mejoramiento de las operaciones del negocio, la reputación organizacional y el posicionamiento de la organización y sus filiales como referente del sector financiero colombiano.

Gobierno de la sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

Nuestra estrategia de sostenibilidad está cimentada en la política de sostenibilidad de Banco de Occidente, la cual hemos descrito en este apartado, y que fue elaborada por la Dirección de Sostenibilidad de la Vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa con un alcance a las filiales de nuestro banco.

De esta forma, contamos con órganos de gobierno que es de la alta dirección hasta los diferentes niveles organizacionales, tienen roles que responden a su responsabilidad en la aprobación y supervisión de los lineamientos estratégicos y de gestión en el marco de la sostenibilidad.

El comité directivo de sostenibilidad tiene la responsabilidad de definir los lineamientos de las estrategias de sostenibilidad, contribuir a su implementación por medio de la aprobación, seguimiento y control de los compromisos e iniciativas establecidas en esta, y posicionar la cultura y la visión de sostenibilidad en las decisiones y actividades de nuestra organización.

Este Comité, a su vez, involucra todas las áreas encargadas de desarrollar e implementar las iniciativas y planes de acción enmarcados en la estrategia de sostenibilidad al aportar elementos para la gestión oportuna de las mismas y de los indicadores asociados a estas.

La dirección de sostenibilidad impulsa y asesora la ejecución y puesta en marcha de las acciones relevantes para los grupos de interés articuladas a la sostenibilidad.

Materialidad para la creación de valor empresarial

GRI 3-1

DJSI 1,3,1

Durante el 2023 realizamos el análisis de doble materialidad con un consultor externo, que se establece como una herramienta estratégica que nos permitió identificar y evaluar los asuntos que tienen influencia directa en la creación de valor económico, social y medioambiental; esta fue llevada en primera instancia para revisión y aprobación del Comité de Sostenibilidad, así como a la Junta Directiva del Banco.

El propósito principal de esta metodología radica en la capacidad de atender de manera integral los impactos en el entorno y las expectativas de los diversos grupos de interés, así como gestionar los riesgos y los impactos relacionados con los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que podrían conllevar implicaciones financieras con impacto en la continuidad del negocio.

Este ejercicio se fundamentó en el método científico, la norma internacional ISO 31000, la metodología de la EFRAG¹, UNEP-FI, SASB², TCFD³ y GRI⁴ versión 2021, además de cumplir con los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia a través de las circulares 031 de 2021 y 012 de 2022.

Pasos para la determinación de la doble materialidad

GRI 3-1

DJSI 1.3.2- 1.3.3

De acuerdo con los lineamientos de la EFRAG, "La doble materialidad es la unión de la materialidad financiera y la materialidad de impacto". Por tanto, los asuntos materialmente de impacto y los asuntos materialmente financieros constituyen la doble materialidad, aquellos en los que ambos convergen representan los asuntos de mayor relevancia estratégica.

Las etapas que se llevaron a cabo para la determinación de la doble materialidad fueron:

¹ European Financial Reporting Advisory Group

² El Consejo de Normas de Contabilidad Sostenible (SASB por sus siglas en inglés)

³ El Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) creó el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

⁴ Global Reporting Initiative

I. *Materialidad de Impacto*

1.1- **Definición de asuntos iniciales ASG:** revisión documental de 53 referentes de las principales tendencias para el sector financiero, entre los cuales se tuvieron en cuenta marcos internacionales y sectoriales, calificadoras de riesgos, empresas referentes, ránquines, audiencias sectoriales y tendencias globales en materia de sostenibilidad.

1.2- **Desarrollo de la materialidad de impacto:** identificamos y evaluamos los asuntos relacionados con las actividades y operaciones del Banco mediante un diagnóstico que permitió comprender los efectos y consecuencias de las acciones de la entidad hacia el entorno.

Esto implicó analizar cómo nuestras operaciones afectan a los recursos naturales, al cambio climático, a los derechos humanos, a los colaboradores, a la economía y a otros aspectos sociales y ambientales. Además, consideramos la retroalimentación de los diversos grupos de interés para comprender sus expectativas y preocupaciones con respecto a la organización. Los grupos de interés consultados fueron:

- ✓ Accionistas (Grupo Aval)
- ✓ Clientes
- ✓ Alta dirección
- ✓ Junta Directiva
- ✓ Colaboradores
- ✓ Comunidades
- ✓ Agremiaciones
- ✓ Aliados estratégicos
- ✓ Generadores de opinión
- ✓ Proveedores

1.3- **Resultados de la materialidad de impacto:** Obtuvimos la materialidad de impacto al promediar el nivel de impacto de cada asunto otorgado por los grupos de interés y por el equipo de expertos a través del diagnóstico. En este sentido, a continuación, presentamos los temas resultantes de la materialidad de impacto:

Materialidad de Impacto



Adicional a este ejercicio, identificamos un asunto emergente: "Preservación de la biodiversidad y los ecosistemas"; el World Economic Forum (WEF) en su informe de riesgos globales de 2023 reconoce la importancia de conservar la biodiversidad para el bienestar humano y el crecimiento económico, en el que identificó la pérdida de biodiversidad como el cuarto riesgo más importante, por lo tanto quisimos hacer un primer acercamiento de reporte que se podrá visualizar en el frente ambiental; a corto plazo la tendencia es alinear la cartera con los objetivos globales de biodiversidad.

II. *Materialidad financiera*

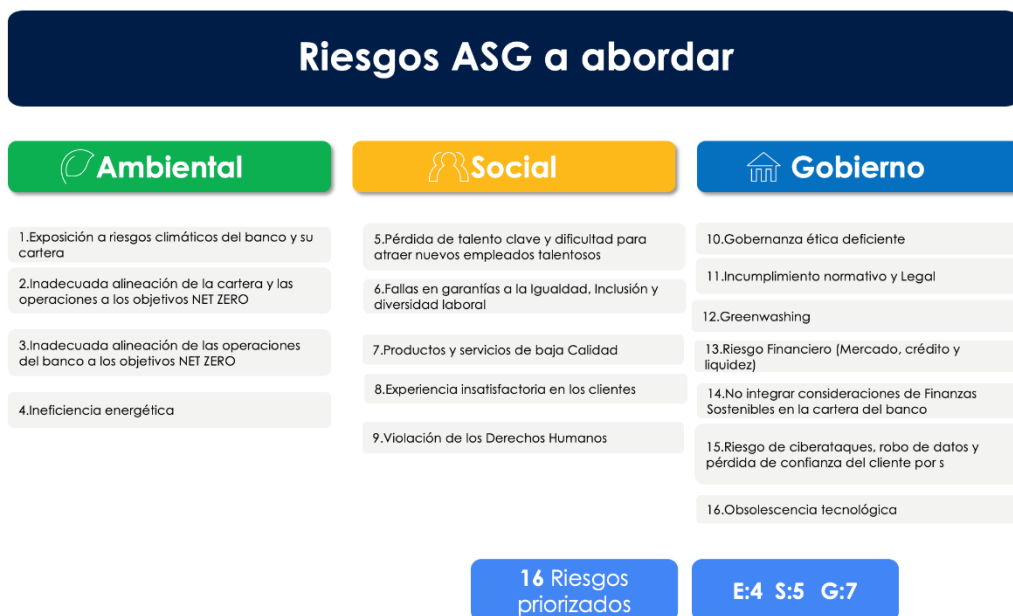
2.1. Evaluación de materialidad financiera

La materialidad financiera, también conocida como materialidad de riesgos en el contexto de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tiene como objetivo identificar y evaluar dichos temas que pueden tener un impacto significativo en la condición financiera, el rendimiento operativo y el cumplimiento de la estrategia corporativa de la organización.

Para llevar a cabo esta evaluación, identificamos los asuntos ASG relevantes para el sector, con el análisis de los posibles impactos, riesgos y oportunidades de cada asunto en el negocio. Finalmente, contamos con la valoración del equipo consultor experto que consideró el tipo de riesgo, su magnitud, su alcance, la probabilidad

de ocurrencia, la remediabilidad y su impacto potencial en los indicadores estratégicos del Banco.

De acuerdo con estos resultados, los riesgos inherentes ASG con mayores oportunidades de impacto para el negocio y para abordar fueron los siguientes:



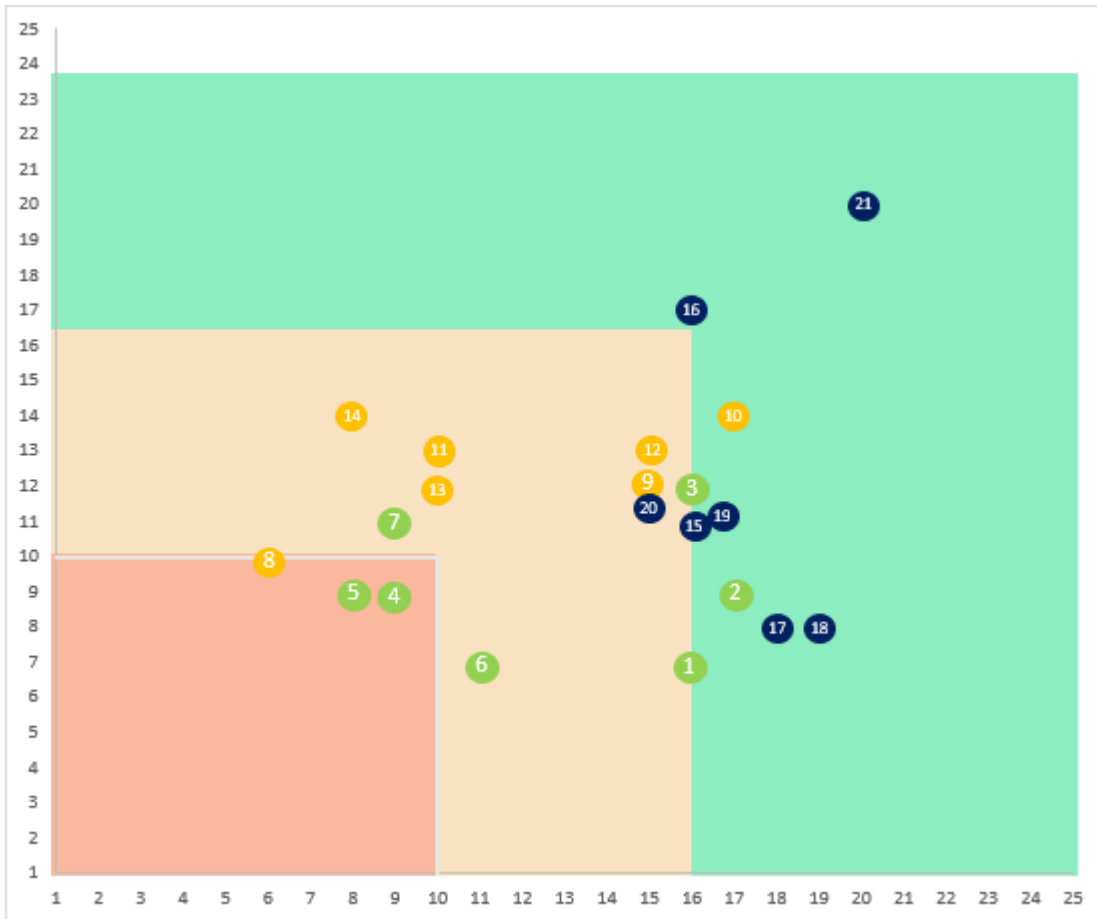
III. Determinación de la doble materialidad

GRI 3-2

DJSI 1.3.4, 1.3.5

Con los resultados del paso I y II descritos anteriormente, construimos la matriz de doble materialidad donde en el eje horizontal (eje x) se representan los asuntos que conllevan riesgos financieros para el negocio y en el eje vertical (eje y) se representan los asuntos que generan impacto en el entorno y los grupos de interés. La importancia de estos impactos se deriva de la criticidad y de probabilidad de ocurrencia, previamente evaluados en el contexto de la materialidad financiera y materialidad de impacto.

MATRIZ



No.	Dimensión	Asunto
1	Ambiental	Emisiones financiadas
2	Ambiental	Gestión de riesgos climáticos
3	Ambiental	Emisiones directas
4	Ambiental	Protección de la biodiversidad y los ecosistemas
5	Ambiental	Gestión de residuos y materiales
6	Ambiental	Eficiencia energética
7	Ambiental	Ecoeficiencia operacional
8	Social	Inversión social
9	Social	Respeto a los Derechos Humanos
10	Social	Experiencia Memorable de clientes

11	Social	Desarrollo humano
12	Social	Relaciones laborales
13	Social	Diversidad e inclusión
14	Social	Educación financiera
15	Gobierno	Gobernanza ética
16	Gobierno	Cumplimiento normativo
17	Gobierno	Tecnología y transformación digital
18	Gobierno	Seguridad de la información, ciberseguridad y disponibilidad del sistema
19	Gobierno	Crecimiento rentable
20	Gobierno	Finanzas sostenibles
21	Gobierno	Gestión de riesgos

Nuestros grupos de interés

GRI 2-29

Desde nuestras operaciones y actuaciones interactuamos con una variedad de personas y grupos de interés, a quienes buscamos generarles valor de manera continua, identificando los impactos que generamos o que podríamos generar y gestionándolos de la mejor manera.

Con el objetivo de mantener una relación pertinente y coherente con nuestros grupos de interés, hemos definido compromisos fundamentados en sus necesidades, expectativas y nuestros impactos:

Equipo humano

- Enriquecer de forma permanente las prácticas y los beneficios laborales, la innovación en los procesos, la inversión en el desarrollo del talento humano, la comunicación eficiente y la gestión de iniciativas conjuntas de alto impacto en la sostenibilidad.
- Transversalizar los procesos y las prácticas relevantes del Banco de Occidente con sus filiales, fortaleciendo el desarrollo de las personas, la eficiencia de las

operaciones y el mejoramiento del negocio y de la cadena de valor. Lo anterior, en el marco de una comunicación efectiva, la innovación permanente y compartida, un gobierno corporativo cercano, la inversión en el bienestar del talento humano y la gestión conjunta de la sostenibilidad.

Junta Directiva

- Ofrecer información transparente y completa para la toma de decisiones estratégicas que incluyen criterios de sostenibilidad que aporten al cumplimiento de los objetivos del Banco.
- Hacer seguimiento a la gestión sostenible del Banco, teniendo en cuenta las buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión del riesgo que aseguran la rentabilidad del negocio.

Clientes

- Priorizar el bienestar y la experiencia del cliente en la implementación de la estrategia del negocio en el marco de una comunicación cercana y efectiva, con plataformas y canales seguros, innovaciones que agreguen valor a la relación, asesorías responsables y eficientes, e iniciativas de sostenibilidad con alto impacto en el entorno.

Sociedad y medioambiente

- Priorizar focos de relevancia social y ambiental para la realización de inversiones y programas con beneficios para el entorno y la sociedad. Igualmente robustecer el Premio Planeta Azul para fortalecer el impacto que generamos al apoyar proyectos asociados a la protección y cuidado del medioambiente y promover al Banco de Occidente como organización líder en el compromiso con la protección y preservación de los recursos naturales.
- Contribuir al desarrollo de la imagen de la banca sostenible en Colombia por medio de la implementación de iniciativas innovadoras individuales y conjuntas alrededor del impacto social, ambiental y económico en nuestro entorno.

Generadores de opinión

- Promover una relación sistemática alrededor de los impactos positivos del Banco hacia el entorno y los distintos grupos de interés, y compartir iniciativas que promuevan la sostenibilidad en el sector financiero.

Accionistas e inversionistas

- Consolidar alianzas alrededor de productos verdes y negocios sostenibles que contribuyan al mejoramiento del entorno en el marco del cumplimiento de los requerimientos del mercado y del beneficio de los inversionistas.

- Brindar información transparente y confiable a nuestros accionistas, enfocados en el cumplimiento de nuestro propósito, estrategia y la toma de decisiones vinculando criterios ASG con el fin de generar valor en el negocio.

Proveedores

- Desarrollar prácticas sostenibles en toda la cadena de valor de nuestro modelo de negocio, enmarcadas en una relación de confianza que resulte positiva para nuestros clientes y la sociedad.

Aliados

- Articular esfuerzos para el desarrollo de productos e iniciativas conjuntas con impacto social, ambiental y económico para responder a los retos del mercado y el entorno.
- Promover buenas prácticas en el sector que contribuyan al desarrollo sostenible de la banca y del entorno en general. Asimismo, proponer espacios para la innovación colaborativa entre diferentes actores del sector financiero y la ejecución de iniciativas de sostenibilidad alrededor del impacto social, ambiental y económico.

Gobierno y entes reguladores

- Dar respuesta clara y oportuna a los requerimientos solicitados por las entidades y cumplir con la normatividad legal vigente y contribuir al desarrollo de la banca sostenible del país.

Para establecer relaciones de confianza sólidas, disponemos de diversos canales de comunicación que nos permiten mantener una interacción constante. Estos incluyen:

Correo electrónico
Llamadas telefónicas
Comités internos
Informes
Capacitaciones
Boletines
Asesores comerciales
Oficinas
Publicidad masiva
Redes sociales

Durante el 2023 la principal acción que llevamos a cabo para buscar la participación de nuestros grupos de interés fueron los espacios de diálogo y consultas llevadas a cabo para la actualización de nuestra materialidad.

Adicional a lo anterior, desarrollamos diversas iniciativas de comunicación en materia de sostenibilidad para cada uno de estos grupos, así:

<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enviamos boletines de sostenibilidad a través de correo electrónico. • Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad • Generamos la campaña 30 años Planeta Azul (Eucoles, Caja de Luz aeropuerto, redes sociales, radio, Show Héroes, Boletines como Alcorriente Empresarial y Persona Natural, Freepress) • Realizamos Foros Maximiza tus ahorros al invertir sostenible (Mailing, redes sociales) • Generamos contenido con publicaciones en las redes sociales de la página de la comunidad Planeta azul • Generamos contenido con publicaciones en las redes sociales del Banco (Coyunturas, días Especiales)
<p>Equipo humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizamos a todas las Vicepresidencias frente a la estrategia de sostenibilidad del Banco: "Despliegue de la Estrategia" • Compartimos información a nivel nacional referente a actividades, iniciativas y logros ASG desde el buzón "Del Lado de Los Que Hacen" resaltando nuestro concurso de dibujo para niños, Tips Ambientales, Educación Ambiental, etc. • Lanzamos las campañas "Mujeres que inspiran" y "Conexiones de orgullo", acompañadas de espacios de formación nacional. • A través de nuestros buzones: Del Lado de los que hacen, Nuestro Banco y Con Nuestra Gente Vamos más allá, enviamos diferentes comunicaciones asociadas a temas de sostenibilidad, iniciativas que movilizan la gestión desde diferentes áreas, entre otros. • Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.
<p>Aliados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Producimos el Ecolibro edición 39 - Editor IM Editores e impresor Panamericana. • Generamos foros con el aliado - Caribbean Cargo Agency (CCA) - empresa aliada de Banco de Occidente que brinda asesoría en certificaciones efectivas de programas de incentivos tributarios, con especial énfasis en proyectos de naturaleza sostenible

	<ul style="list-style-type: none"> • Creamos la alianza con Agencia de publicidad Eiso: Publicaciones en las redes sociales de la página de la comunidad Planeta azul.
Sociedad y medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en nuestras redes sociales con campañas y piezas de las iniciativas adelantadas tanto a nivel social como ambiental. Asimismo, en nuestra plataforma de Youtube, se comparte charlas, webinars, foros sobre temas generales de interés para la comunidad. • Compartimos el boletín de sostenibilidad con las acciones ejecutadas más representativas en temas de sostenibilidad a los clientes del banco por medio de correo electrónico. • Ampliamos la cobertura del programa de movilidad sostenible junto con Try My Ride a otras ciudades principales con el fin de reducir el impacto de la movilidad de nuestros colaboradores en el medioambiente. • Trabajamos con Ministerio del Medio Ambiente para impactar a una mayor cantidad de población con nuestro libro ecológico que resalta la biodiversidad de Colombia. • Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Realizamos encuestas de sostenibilidad a proveedores con el fin de conocer la madurez en las prácticas sostenibles que tienen implementadas, medir sus estándares y el impacto en el Banco. Esta práctica además incentiva el desarrollo sostenible de los proveedores. • Tenemos un módulo de encuestas en una plataforma digital llamada iProveedor, En casa de ser requerido también contamos con buzones no nombrados para solicitar aclaraciones. • Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.
Gobierno y regulación	<ul style="list-style-type: none"> • Participamos en foros de discusión relacionados con el proceso de implementación de las Circulares 012 y 031 de la SFC y participación en foros de discusión. • Participación en el informe gremial de Asobancaria. • Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.
Generadores de opinión	<ul style="list-style-type: none"> • Freepress Certificación GPTW, 30 años Planeta Azul Compartimos encuesta de percepción para el desarrollo de la doble materialidad.

Alianzas para el desarrollo social

GRI 2-28 415-1

DJSI 1.6.1

Solo es posible alcanzar el desarrollo sostenible si diferentes actores, bien sean personas, grupos u organizaciones, establecen alianzas, se unen en función de

objetivos comunes y establecen puentes. Las alianzas tienen una importancia vital para las redes que articulan organizaciones de desarrollo social.

De esta forma, nuestro Banco pertenece a diferentes asociaciones e iniciativas nacionales e internacionales para contribuir al desarrollo social. Estas son:

- Asobancaria
- ANIF
- Centro de Finanzas Sostenibles – Universidad de los Andes
- Asociación para la promoción de las artes PROARTES
- Pacto Global Red Colombia
- UNEP-FI (Principios de Banca Responsable)

Banco de Occidente solo contribuye monetariamente a asociaciones comerciales, gremios y grupos que estén exentos de impuestos. Es política de nuestra organización no participar en campañas políticas, campañas de referéndum o medidas electorales, o contratar organizaciones de cabildeo. A continuación, nuestra inversión en el 2023:

Tipo de contribución	2023	2022	2021	Variación 2022-2023
Lobbying	0	0	0	0
Campañas políticas locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones comerciales, gremios o grupos exentos de impuestos	\$1.111.626	\$1.064.014	\$1.007.786	4%
Otros gastos (ej. Gastos relacionados con referéndums o medidas electorales)	0	0	0	0

Reconocimientos



Obtuvimos la recertificación Friendly Biz, un sello internacional reconocido en 15 países que avala a las organizaciones como espacios libres de discriminación.



1° GPTW



GPTW Mujeres



GPTW

Latinoamérica



Best Customer Index 3° lugar



Top 10
Mejor reputación



5° marca valiosa



3° Reputación
Colombia

BRC Ratings

A Company of S&P Global

Calificaciones
riesgo AAA y
BRC+1

FitchRatings

Calificaciones
AAA(col)' y
'F1+(col)

Gobernanza ética

Contenido

- Nuestro Gobierno Corporativo
- Gobernanza ética

Grupos de Interés relacionados: Accionistas e inversionistas, clientes, junta directiva, equipo humano, aliados, sociedad y medio ambiente, proveedores, gobierno y regulación y generadores de opinión



Gobernanza Ética

Nuestros impactos en la gestión

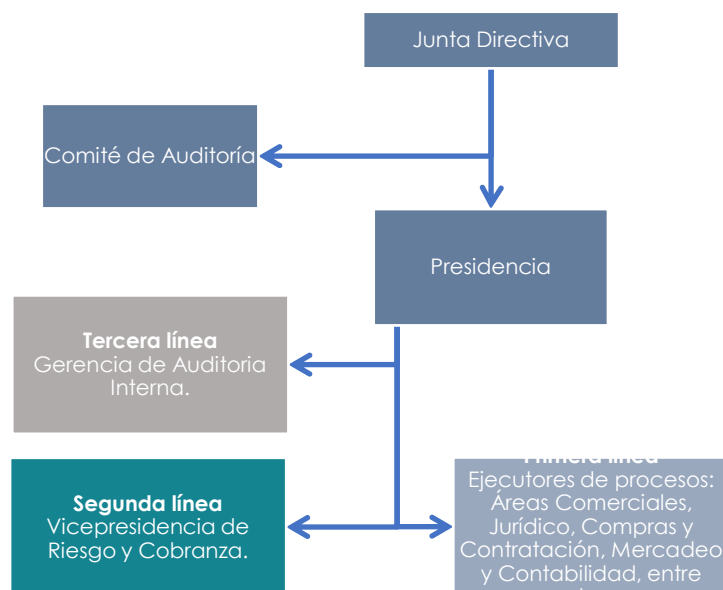
GRI 3.3, SASB: FN-CB-510a.2.

La corrupción puede desencadenar un impacto negativo en el tejido social y obstaculizar el desarrollo económico. Además, tal acto puede generar pérdida de confianza de parte de nuestros grupos de interés, el detrimento del patrimonio de nuestros inversionistas, clientes y proveedores y de afectaciones sociales incluyendo la vulneración de algunos derechos humanos.

En este contexto, desde el Banco de Occidente y nuestras filiales, reconocemos la necesidad imperante de dirigir nuestras acciones bajo estándares éticos elevados. Este compromiso no solo salvaguarda la integridad de la institución, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad más justa y a un sistema económico equitativo, al fomentar prácticas empresariales transparentes y responsables. Este se sustenta dentro de nuestra Política del Proceso de Gestión del Fraude Interno y Externo y hace parte de nuestro programa ABAC⁵ (Antibribery & Anticorruption).

Los lineamientos de gestión en esta temática son proporcionados desde la Vicepresidencia Senior Corporativa de Riesgo y Cumplimiento del Grupo Aval. En nuestra entidad los responsables de la implementación, cumplimiento y monitoreo de la gestión anticorrupción son:

⁵ Para conocer más detalles sobre los elementos que componen este programa puede consultar nuestro informe de Gestión y Sostenibilidad 2022, página 172



La Junta Directiva asume la responsabilidad de comprender de manera precisa los riesgos asociados con la corrupción, aprobar la Política de Fraude Interno y Externo, y de supervisar su implementación. Este órgano recibe periódicamente información sobre la evaluación de dichos riesgos de manera oportuna, completa y comprensible, y proporciona criterios claros para la mejora continua de esta gestión.

La primera línea de defensa tiene la responsabilidad primordial de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos asociados a productos, actividades, procesos y sistemas bajo su jurisdicción. Es fundamental que esta línea conozca y aplique las políticas y procesos correspondientes, además de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo estas tareas de manera efectiva. Esta se constituye principalmente de las áreas que gestionan el negocio, aquellas que tienen contacto directo con los grupos de interés que pueden incidir directa o indirectamente en las operaciones, así como con el registro contable (áreas comerciales, administrativas encargadas de compras y financieras).

En nuestra estructura, la segunda línea de defensa otorga responsabilidades a las áreas de Riesgo y Cumplimiento. Estas áreas tienen la tarea de supervisar de manera continua el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el riesgo de corrupción. Trabajan en estrecha colaboración con los dueños de proceso (primera línea), asistiéndolos en la identificación de riesgos y controles clave para su mitigación; este ejercicio se realiza de manera anual. Además, califican los

atributos de cada control para determinar el riesgo residual sujeto a seguimiento. Estas acciones se encuentran principalmente en manos de la Vicepresidencia de Riesgo y Cobranza, en la cual, para el caso de corrupción se cuenta con la Gerencia de Seguridad Bancaria, desde donde se dirigen y coordinan los procesos de investigación por incumplimiento a las políticas, normas y procedimientos establecidos en el sistema de gestión ABAC, y verifican la aplicación de acciones disciplinarias y correctivas.

En nuestro enfoque, la tercera línea de defensa desempeña una función crucial al realizar evaluaciones independientes de la gestión, controles de riesgo de corrupción, así como de nuestros procesos y sistemas. Esta línea rinde cuentas al Comité de Auditoría a través de evaluaciones periódicas de la efectividad en el cumplimiento de las políticas y procesos pertinentes.

Además de contar con procedimientos y responsables claramente establecidos, formalizados y comunicados a nuestro equipo humano, promovemos activamente una cultura ética en donde el 100% de nuestros colaboradores participan en capacitaciones y sensibilizaciones y en las cuales participan algunos de nuestros proveedores, invitándolos a familiarizarse con los principios que nos guían y a comprometerse con un comportamiento transparente, fomentando la tolerancia cero hacia la corrupción.

Ética y Gestión anticorrupción

GRI 205-1, 205-2

Bajo la política ABAC corporativa anticorrupción están definidas las operaciones que por sus características representan una mayor exposición a la materialización de un riesgo de corrupción: donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos e invitaciones, contribuciones públicas o políticas y fusiones o adquisiciones.

Con el propósito de asegurar la transparencia de dichas operaciones, así como el cumplimiento de las políticas establecidas, desde el área de riesgo se realizó el proceso de debida diligencia sobre el 100 por ciento de las operaciones realizadas por la entidad, asimismo, de forma semestral, reportó a la Junta Directiva la información de cada una de las operaciones.

También se evaluaron todos los proveedores que, considerando el tipo de servicio prestado a la entidad, se califican como TPI (Tercera Parte Intermediaria) para identificar el nivel de riesgo del proveedor y la debida diligencia a realizar sobre él. En concreto la cantidad de operaciones evaluadas fue:

Operaciones evaluadas en aspectos de corrupción			
Aspecto	2023	2022	2021
Número total de operaciones evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción	481	247	154
Porcentaje total de operaciones evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción	100%	100%	100%

Fuente: Banco de Occidente

Presentamos a continuación los principales riesgos de corrupción identificados y las medidas que implementamos al respecto:

Operación Evaluada	Descripción riesgo identificado ⁶	Medidas implementadas
Operaciones Especiales ABAC (donaciones, patrocinios, aportes a programas sociales bajo el modelo de	Ofrecer, dar, prometer y recibir beneficios económicos, dádivas, otorgamiento, ofrecimiento y promesa de pago de cualquier cosa de valor para realizar, agilizar, retardar o favorecer procesos comerciales y de contratación con terceros.	Todas las áreas responsables del proceso han sido capacitadas sobre los riesgos que representa este tipo de operaciones y la debida diligencia que se debe realizar sobre cada una de ellas, asimismo, desde el área de riesgos se realiza un monitoreo permanente para asegurar el

⁶ Es importante aclarar que durante el 2023 no se identificaron riesgos emergentes para ABAC, la evaluación se realizó en el Comité Corporativo ABAC de Grupo Aval del mes de enero de 2023.

sostenibilidad, aceptación y entrega de regalos o invitaciones, fusiones o adquisiciones	Ofrecer, prometer y entregar directa o indirectamente dineros, cosas de valor o en especie que tengan una orientación social, donación, patrocinio y campañas públicas o políticas con el propósito de obtener un beneficio indebido.	cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
Relacionamiento con Terceras Partes Intermediarias	Establecer relación con terceras partes intermediarias - TPI por fuera de las políticas establecidas por la entidad mediante actos corruptos	<p>Como parte del proceso de vinculación y actualización de proveedores, se tiene establecida la debida diligencia previa a la contratación del proveedor, con el propósito de identificar el nivel de exposición a riesgos de corrupción que puede conllevar la contratación del tercero, así como el monitoreo que se debe realizar mientras exista la relación comercial entre las partes.</p> <p>Como parte del proceso de contratación, el tercero acepta cumplir con las normas anticorrupción y se compromete con nuestra política de tolerancia cero al soborno y a la corrupción.</p>

Fuente: Banco de Occidente

De manera paralela a esta revisión, anualmente establecemos un cronograma de comunicaciones ABAC sobre el cual se trabaja durante todo el año y se asegura su cumplimiento, este programa contiene las siguientes características:

- Se identifican los grupos objetivo (aquellos relacionados con operaciones de mayor susceptibilidad al riesgo ABAC) y sus necesidades propias de capacitación y comunicación.
- Comunicación clara y efectiva y que se adapta a audiencias específicas para abordar la comprensión del programa ABAC.
- Frecuencia y oportunidad suficientes para llegar a los grupos objetivo.
- La comunicación se realiza a través de los canales más apropiados.

- La comunicación está alineada con los diferentes componentes del programa ABAC y en función de las diferentes partes interesadas; esto es, que abarque los temas fundamentales del programa de cumplimiento de acuerdo con los grupos objetivo.

Las acciones de comunicación y formación que llevamos a cabo durante el 2023 fueron:

Iniciativas de comunicación relacionadas gestión ABAC
Enviamos mensajes cortos y concretos que promueven la interiorización del principio de cero tolerancia al soborno y corrupción.
Desarrollamos acciones de sensibilización sobre la cultura ABAC
Difundimos a todos nuestros grupos de interés nuestro canal de denuncia Línea Ética
Recordamos a nuestros colaboradores los lineamientos y políticas ABAC, asimismo, nuestros proveedores firmaron nuestra declaración de compromiso con la política anticorrupción
Generamos espacios formativos sobre aspectos clave del programa ABAC enfocados a ciertos grupos y acorde con sus necesidades

Fuente: Banco de Occidente

El alcance de estas iniciativas fue:

Comunicación y formación sobre políticas y procesos de anticorrupción						
Aspecto	2023		2022		2021	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
a. Miembros del órgano de gobierno corporativo a los cuales se les han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	10	100%	10	100%	10	100%
b. Empleados a los cuales se les han comunicado las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	6.984	100%	7.113	100%	7.151	100%
c. Socios comerciales a los cuales se les han comunicado las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. ⁷	1.779	100%	1.551	100%	1.427	N/A%

Fuente: Banco de Occidente

Línea ética:

SASB: FN-CB-510a.2. GRI 2-26

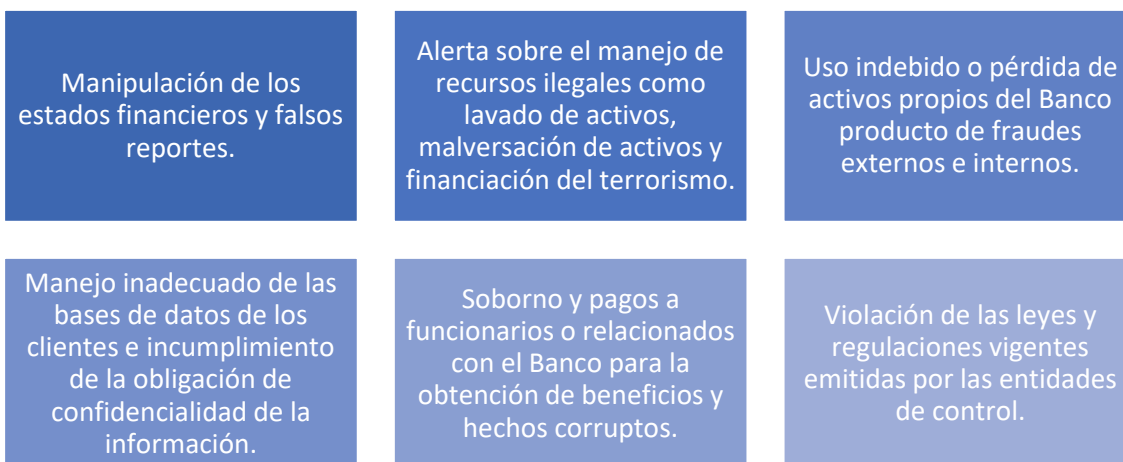
Nuestra Línea Ética es un canal efectivo para recibir preocupaciones que nos ayuden a identificar posibles fraudes y comportamientos malintencionados que puedan afectar la integridad de nuestra organización. Para garantizar la confidencialidad de la información suministrada, contamos con un enlace de conexión que se encuentra publicado en nuestra página web⁸. Además, de manera semestral divulgamos información relacionada con la existencia de este

⁷ Estas cifras se refieren a la cantidad de proveedores logísticos que aceptaron la política anticorrupción

⁸ <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/footer/otros/linea-etica>

canal, asegurando así su conocimiento general entre todos nuestros grupos de interés.

Los comunicados recibidos allí se clasifican en las siguientes categorías:



La administración de este canal está a cargo de nuestra Gerencia de Auditoría Interna desde donde se desarrollan las siguientes actividades para asegurar una gestión y respuesta oportuna e imparcial ante los casos presentados:



El número de inquietudes y tipo de solicitudes de asesoramiento recibidas fue:

Clase	2023	2022
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética del Banco de Occidente y filiales.	173	139
Denuncias recibidas a través del canal de la línea ética de la Contraloría Corporativa del Grupo Aval.	18	20
Total denuncias atendidas	191	159

Fuente: Banco de Occidente

Tipo de solicitudes	2023	2022
Potenciales conflictos de interés	1	-
Aspectos relacionados con el clima laboral	54	34
Malas prácticas comerciales (adulteración de documentos, vinculación de clientes nuevos por fuera de las bases autorizadas, incumplimiento de procedimientos, falla en el aplicativo)	26	33
Quejas y solicitudes del cliente	61	48
Información suministrada en la denuncia no es suficiente/Pruebas del canal	49	44
Total	191	159

Fuente: Banco de Occidente

Gracias a la gestión realizada en cuanto a la divulgación de este canal, se aprecia el aumento de inquietudes recibidas por este medio en un 20 por ciento con respecto a las recibidas el año pasado. Durante el 2023 fue designado un nuevo líder para nuestra Gerencia de Auditoría Interna, que tiene dentro de sus retos mantener el indicador de Ambiente laboral para el área.

Al cierre del 2023, la Gerencia cerró este indicador en 83.4 por ciento generando una variación con respecto al 2022 del 7.5 por ciento. Sobre los retos planteados para el próximo año buscaremos i) implementar modelos de análisis de datos con el fin de obtener resultados oportunos que contribuyan en la toma de decisiones y la cobertura de riesgos ii) El mejoramiento en los alcances y coberturas de los programas de revisión de ABAC.

Gestión SARLAFT

Desde la Gerencia de Cumplimiento, en el transcurso del año 2023, nos enfocamos principalmente en lograr una mayor coherencia entre las causas que pueden dar lugar a la materialización de los riesgos y los controles que hemos diseñado para mitigarlos.

Asimismo, colaboramos estrechamente con el equipo de Tecnologías de la Información (TI) para avanzar en el proyecto de migración a Monitor 5⁹, que esperamos culminar en el 2024. Este proyecto, de considerable envergadura, no solo impactó a la Gerencia de Cumplimiento, sino que también tuvo repercusiones significativas en toda la organización.

Además, con el propósito de reducir la carga operativa de nuestros colaboradores y centrar sus esfuerzos en análisis y tratamiento del riesgo, en 2023, iniciamos un proceso de mejora tecnológica y automatización de procesos con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta a la fuerza comercial y a las autoridades, al mismo tiempo que para fortalecer nuestro relacionamiento con los clientes. Este camino de automatización continuará en el año 2024.

Dentro de los logros más significativos alcanzados en nuestra gestión SARLAFT destacamos:

- Logramos 94% en Madurez SARLAFT, en donde teníamos como meta esperada el 88%, definida a nivel AVAL, en este se hace una evaluación detallada por dimensiones del sistema para determinar en qué grado de evolución nos encontramos de acuerdo con los objetivos y la metodología definidas por AVAL.
- Continuamos en el proceso de redefinición de las causas derivadas del entendimiento ampliado del contexto externo e interno y su enfoque a los delitos fuente de LA/FT/FPADM¹⁰.
- Actualización de controles automáticos. Como resultado de la Redefinición de Causas adelantamos un proceso que concluyó con la actualización de algunos parámetros de algunas de las condiciones de monitoreo existentes. Hemos mejorado el número de alertas, la relación alertas vs Reportes de Operación Sospechosa (ROS) (Mediciones de

⁹ Monitor 5 (5 es por la versión que estamos implementando) es la nueva versión del aplicativo que se utiliza en el Banco para el monitoreo transaccional, en este reposan y se ejecutan todas las condiciones de alertamiento que tenemos definidas, y además se hace gestión con la fuerza comercial cuando una TX de un cliente esta por fuera de su comportamiento habitual y empieza a enmarcarse como tendiente a un patrón definido como riesgoso.

¹⁰ Lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Calidad ante el UIAF) y la efectividad en el proceso de análisis de operaciones inusuales por el equipo de la Dirección de Monitoreo y Reportes, pasamos de 4.778 promedio mes en el primer semestre a 4.262 promedio mes en el segundo semestre de 2023.

- Integración de nuevas herramientas tecnológicas y cambio de proveedor para mejorar procesos de consulta para la administración de la matriz de riesgo.
- Fortalecimiento de los procesos de analítica para riesgo LAFT.
- ANS¹¹ con Gobierno y Calidad de la información para actualizar las autorizaciones de tratamiento de datos personales recolectadas a través del portal bancario en la pantalla de inicio.

Evaluación y seguimiento

GRI 3.3, 205-3

Los indicadores establecidos para medir la eficacia de nuestro programa ABAC se relacionan con:

- Madurez del programa ABAC
- Ausencia de actos de corrupción confirmados posterior a las investigaciones pertinentes
- Riesgo residual
- Materialización de un evento de alto impacto relacionado con corrupción que no sea recibido por la Línea Ética
- Estos 4 se reportan de manera trimestral a la casa matriz
- Encuesta de satisfacción del cliente interno (ENSI). Este año la gerencia de seguridad bancaria obtuvo un 90.9 por ciento de satisfacción.

De la misma manera, se rinden cuentas de la gestión ABAC ante la Junta Directiva de manera semestral y se reciben auditorías internas y externas anualmente. La última fue en noviembre del 2023 que evidenció el adecuado funcionamiento del programa. El resultado más significativo de esta gestión es que continuamos con nuestro indicador en cero casos de corrupción materializados.

La eficacia de la Línea Ética se evalúa mediante los siguientes mecanismos:

- La contraloría del grupo AVAL hace revisiones periódicas a las unidades de auditoría
- Cada cinco años tiene una revisión de auditor externo para verificar cómo está la función de auditoría. La última fue en el año 2022
- Presentación de informes con la cantidad de denuncias recibidas y su tratamiento ante el Comité de Auditoría de manera trimestral
- Reuniones periódicas de seguimiento con el oficial ABAC

¹¹ ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio realizados entre áreas para implementar o mejorar procesos

Mitigamos el Cambio Climático y Cuidamos de los recursos

Contenido

- Gestionamos el Cambio Climático
- Somos Responsables con los Recursos Naturales
- Protección a a biodiversidad y los ecosistemas

Grupos de Interés relacionados: Accionistas e inversionistas, clientes, junta directiva, equipo humano, aliados, sociedad y medio ambiente, proveedores, gobierno y regulación y generadores de opinión



Gestionamos el Cambio Climático

Nuestros impactos en la gestión

GRI 3.3

El cambio climático, atribuido principalmente a las acciones humanas que generan emisiones de gases de efecto invernadero, ha calentado de manera innegable la atmósfera, los océanos y la tierra. Este fenómeno se ha convertido en una amenaza palpable que ya está causando daños irreversibles tanto a nuestro bienestar como a la salud del planeta¹². Internacionalmente se reconoce de manera unánime la imperiosa necesidad de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 grados mediante medidas sustanciales que propicien la reducción de emisiones¹³.

Frente a esta realidad, asumimos el compromiso inquebrantable de contribuir activamente a la meta compartida de transitar hacia una economía baja en carbono. Para alcanzar este objetivo hemos implementado elementos estratégicos, de gobernanza y de gestión que nos permitirán identificar y mitigar de manera efectiva los riesgos e impactos sociales, ambientales y financieros relacionados con el cambio climático. Asimismo, respaldamos esta misión a través de acciones concretas que buscan minimizar el impacto ambiental derivado de las inversiones que financiamos.

En línea con nuestro compromiso y en cumplimiento a los requisitos normativos¹⁴ respaldados por nuestra política ambiental y de cambio climático¹⁵, en el transcurso del 2023, con la colaboración de una firma de consultoría experta, hemos concluido las acciones vinculadas a la implementación de las recomendaciones *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD)¹⁶. Este marco nos ha posibilitado la definición de los elementos claves para nuestra gestión frente al cambio climático:

¹² Afirmación realizada por grupo intergubernamental de expertos sobre el cambio climático (IPCC)

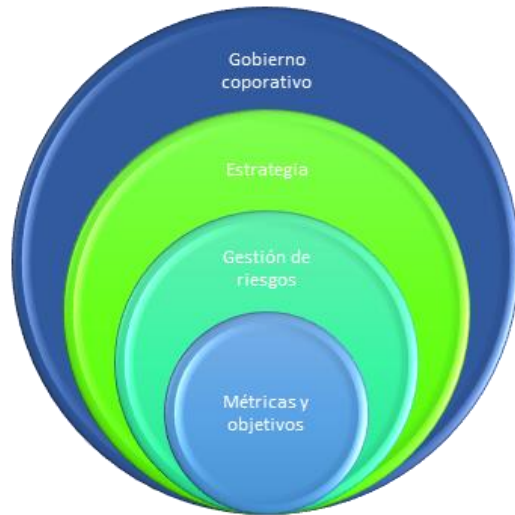
¹³ Conclusiones de la cumbre climática COP 28 reunión del grupo de 198 países firmantes de la convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático que tuvo lugar en noviembre del 2023. Para conocer más sobre estas conclusiones consulte aquí: <https://www.un.org/es/climatechange/cop28>

¹⁴ Circular Externa 31 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

¹⁵ Esta política se puede consultar en: <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/wcm/connect/banco-de-occidente/219dc3d7-853a-4fe3-97f5-1a521fc30267/politica-ambiental-y-cambio-climatico.pdf?MOD=AJPERES&CVID=okXC2IA>

¹⁶ Organismo creado por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) en 2015, con el objetivo de desarrollar un conjunto coherente y claro de recomendaciones para la divulgación de información financiera relacionada con el clima por parte de las empresas. Este culminó en octubre del 2023.




Ilustración 1: Dimensiones de las recomendaciones TCFD



Estos elementos resultan fundamentales para la gestión de los riesgos vinculados al cambio climático al establecer claramente nuestros impactos, marco de actuación y compromisos asociados. Además, identificamos las acciones que hemos emprendido hasta la fecha como parte de nuestra contribución a la mitigación de este fenómeno, así como las oportunidades que aún tenemos por explorar. En paralelo, llevamos a cabo acciones formativas con nuestro equipo de colaboradores para fomentar la conciencia en sus actuaciones y propiciar que se conviertan en agentes activos que contribuyan de manera significativa a la mitigación de este fenómeno ambiental.

En el marco de esta gestión integral, hemos iniciado nuestras primeras acciones para definir la trayectoria Net Zero, midiendo nuestras emisiones financiadas comprendidas como las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a los activos de nuestra cartera. Esta medición nos permitirá evaluar y gestionar de manera integral el impacto ambiental de nuestras operaciones, cumplir con estándares de sostenibilidad y mitigar riesgos financieros asociados al cambio climático. En este inicio, nos hemos unido a la Alianza de Banca Sostenible (ABS) en

Colombia, una iniciativa liderada por USAID y Asobancaria, respaldada técnicamente por Dalberg y Guidehouse, que tiene como objetivos:

-  Pilotear un programa para apoyar a las IFs (Instituciones Financieras) para que comprendan y utilicen el financiamiento verde, la gestión del riesgo climático y la medición de huella de carbono en sus prácticas crediticias.
-  Desarrollar una herramienta para estimar las emisiones de CO2 financiadas de las IFs participantes y que puedan continuar utilizando en el futuro.
-  Desarrollar capacitaciones relacionados a temas de net-zero y de cómo utilizar e integrar la herramienta, con el objetivo de aumentar la capacidad de préstamos verdes y establecer objetivos de net-zero de las IFs en Colombia.

Como resultado de nuestra participación en esta alianza, no solo obtuvimos un diagnóstico organizacional que nos brindó recomendaciones para acelerar nuestra senda hacia la neutralidad de carbono, sino que también contribuimos con en el desarrollo de una herramienta común para calcular las emisiones financiadas de las instituciones financieras. Esta herramienta nos permitirá iniciar las estimaciones correspondientes a lo largo del 2024.

Así mismo, como parte de nuestra apuesta en generar capacidades y potenciar la inversión en proyectos e iniciativas sostenibles y avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono en la cual se contempla los riesgos financieros asociados al cambio climático y la innovación financiera para movilizar recursos hacia este frente, continuamos con la ejecución del convenio firmado con el Centro de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes, realizando una contribución financiera destinada al impulso de proyectos de investigación y de formación, cuya misión primordial es fortalecer las oportunidades de las finanzas sostenibles en el mercado latinoamericano.

TCFD (Task Force on Climate related Financial Disclosure)

DJSI 2.5.2.

La Iniciativa Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) representa un marco de recomendaciones diseñado para promover la divulgación de información financiera relacionada con el clima. Establecido por el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima, este marco busca ofrecer pautas sólidas que permitan a las empresas comunicar de manera más efectiva los riesgos financieros asociados al cambio climático. Como entidad financiera comprometida con el cambio climático y en cumplimiento de la legislación colombiana, nos hemos adherido a este marco, elaborando nuestro primer informe TCFD en 2023. En esta sección, presentamos la información más relevante del informe, aunque el documento completo está disponible para su consulta en nuestro sitio web.

Nuestro reporte TCFD 2023 completo está disponible en el siguiente link:

<https://www.bancodeoccidente.com.co/banco-de-occidente/documentos/PDF/01-quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad/2023/09-septiembre/propuestacap-V2.pdf>

Gobernanza climática

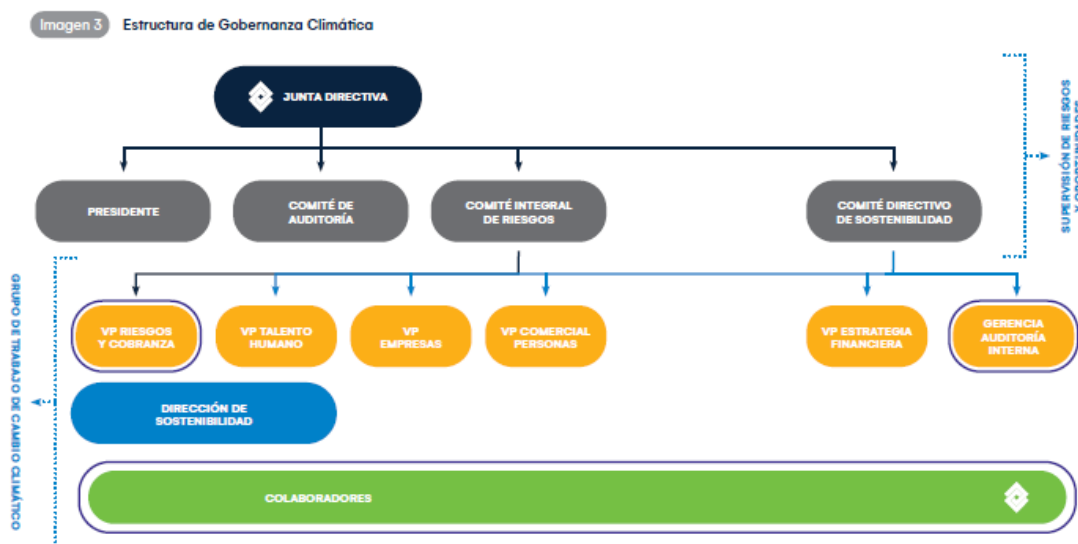
DJSI 2.5.1.

En el proceso para definir nuestra gobernanza climática, las actividades de formación y sensibilización desempeñaron un papel fundamental. Por esta razón, implementamos iniciativas formativas que abordaron temas como: i) cambio climático, ii) recomendaciones del marco TCFD, iii) directrices de la circular externa No. 031 del 2021, iv) gobernanza climática, v) valoración de riesgos financieros, y vi) definición de métricas y objetivos. Estas iniciativas impactaron positivamente en diversos niveles de nuestra organización, incluyendo nuestra Junta Directiva, Presidente, Comités de Apoyo, Vicepresidentes, Gerentes, Direcciones, y colaboradores. Además, se extendieron a la Junta Directiva y Comité Directivo de Fiduciaria de Occidente.

Nuestro gobierno climático tiene como meta principal integrar las cuestiones relacionadas con el cambio climático en todas las operaciones del Banco. Esto implica asignar recursos, fortalecer las capacidades y brindar apoyo a los

encargados de gestionar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático. Su estructura se detalla a continuación:

Ilustración 2: Estructura de Gobernanza Climática



Nuestra Junta Directiva desempeña funciones de cara a la supervisión y toma de decisiones de la estrategia integral de cambio climático, con responsabilidades específicas asignadas a cada comité u órgano que la componen, como es el caso del Comité Integral de Riesgos que tiene a cargo la revisión de los impactos positivos y negativos, en los asuntos sociales y ambientales, en nuestra entidad. Por su parte, las vicepresidencias, la Gerencia de Sostenibilidad y demás colaboradores tienen roles específicos asociados a la gestión de riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático. Además, la Gerencia de Auditoría Interna tiene la responsabilidad de verificar las metodologías y resultados de la valoración financiera, los riesgos y las oportunidades del cambio climático, asegurar que la gestión esté en conformidad con los estándares y marcos establecidos, y llevar a cabo el seguimiento de las auditorías externas recibidas en este ámbito¹⁷.

Estrategia climática:

DJSI 2.5.5

Siguiendo las recomendaciones del marco TCFD para el establecimiento de nuestra estrategia climática, adelantamos la identificación de riesgos físicos y de transición, así como la identificación de oportunidades. Asimismo, llevamos a cabo un análisis y selección de escenarios climáticos vinculados a las trayectorias de

¹⁷ Puede conocer el detalle de estas funciones en nuestro informe TCFD 2023

temperatura hasta 2050, además de la priorización de riesgos y su evaluación financiera¹⁸. Resultado de este ejercicio priorizamos nuestros riesgos por la relevancia del posible impacto generado y los más relevantes son:

Riesgo climático	Impacto	Impacto financiero (rangos por escenario climático)
<p>R6) Riesgo de crédito debido al aumento en los costos operativos de los clientes por cambios abruptos e inesperados de las materias primas e insumos.</p> <p>Tipo de riesgo: Riesgo físico agudo</p>	<p>Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (<i>Loss Given Default</i> -LGD), probabilidad de incumplimiento (<i>Probability of Default</i> -PD) y exposición al incumplimiento (EAD)</p>	<p>En este riesgo se obtiene la razón entre los gastos de los clientes en pagos de compensación o impuestos al carbono entre la cartera que tienen en el Banco.</p> <p>Este ejercicio se diferenció por sectores con la mayor exposición al riesgo (agricultura, minería, energía y transporte). Esta razón señaló que tan comprometidos están los flujos de créditos frente a la compensación monetaria de sus emisiones. Como resultado se obtiene que esta razón es aproximadamente del 100% para 2025 en el sector agricultura si transitamos en el escenario Net Zero 2050, pero la razón no supera el 12% en el escenario de las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional (NCD por sus siglas en inglés; Un resultado similar se obtiene en los demás sectores.</p>

¹⁸ Los detalles en cuanto a todos los riesgos identificados, las oportunidades climáticas, los escenarios seleccionados pueden consultarse en nuestro informe TCFD: <https://banco-de-occidente.com.co/banco-de-occidente/documentos/PDF/01-quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad/2023/10-octubre/informe-tcfd/reporte-tcfd.pdf>

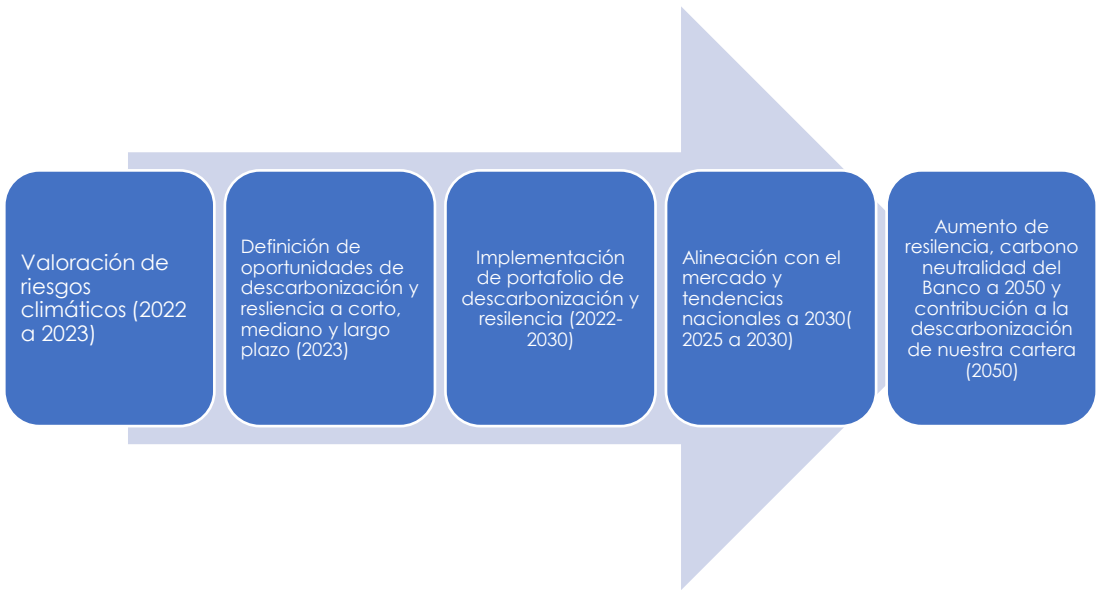
<p>R1) Incumplimiento en el pago de obligaciones por parte de los clientes a causa de daños, deterioro y/o interrupción de las operaciones debido a eventos climáticos extremos.</p> <p>Tipo de riesgo: Riesgo físico agudo</p>	<p>Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (<i>Loss Given Default</i> -LGD), probabilidad de incumplimiento (<i>Probability of Default</i> -PD) y exposición al incumplimiento (EAD)</p>	<p>Este impacto se analizó a corto plazo (2025), calculando los ingresos no percibidos por el banco debido a la morosidad en las carteras de los sectores vulnerables al cambio climático. Al cuantificar el impacto se encuentra que estos pueden llegar a ser de entre \$2.800 y \$6.700 millones de pesos con 90% de probabilidad.</p>
<p>R13) Riesgo de crédito debido al aumento de las pérdidas en cartera expuesta en sectores vulnerables a eventos climáticos extremos.</p> <p>Tipo de riesgo: Riesgo físico agudo</p>	<p>Incremento en los indicadores: pérdida en caso de incumplimiento (<i>Loss Given Default</i> -LGD), probabilidad de incumplimiento (<i>Probability of Default</i> -PD) y exposición al incumplimiento (EAD)</p>	<p>Analizando los saldos de cartera que podrían perderse completamente en los sectores expuestos a eventos climáticos extremos, a 2025 se encuentra que estos pueden llegar a un valor aproximado de \$80 mil millones de pesos a 2025 en los diferentes escenarios climáticos simulados.</p>
<p>R5) Incremento de riesgo de mercado por falta de alineación del Banco con las preferencias sostenibles de sus clientes.</p> <p>Tipo de riesgo: Riesgo de mercado</p>	<p>Disminución de depósitos, prepagos de cartera, Disminución participación de mercado.</p>	<p>Se analizaron las preferencias de los consumidores a nivel nacional asociadas a la compra de vehículos eléctricos en comparación con los desembolsos de crédito de vehículo del Banco a vehículos eléctricos comparado con los desembolsos a vehículos a combustión interna; para los 3 escenarios climáticos se calcula que los ingresos no percibidos a 2050, asumiendo que se conserva una desalineación del Banco con respecto a las</p>

		preferencias del consumidor colombiano, podrían ser en el año 2050 de entre \$45.000 millones de pesos en el escenario NDCs y hasta \$70.000 millones de pesos en el escenario Net Zero 2050
--	--	--

Fuente: Informe TCFD Banco de Occidente

Esta priorización y los demás elementos descritos conformaron los elementos para la construcción de nuestra hoja de ruta para la descarbonización y la de nuestra visión de estrategia climática a 2050, la cual consiste en:

Ilustración 3: Visión de la estrategia climática a 2050

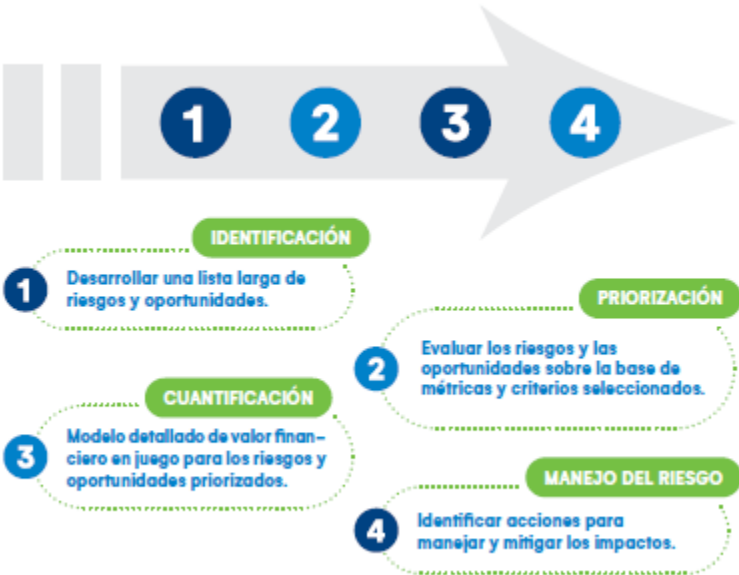


Gestión del riesgo climático:

DJSI 2.5.4:

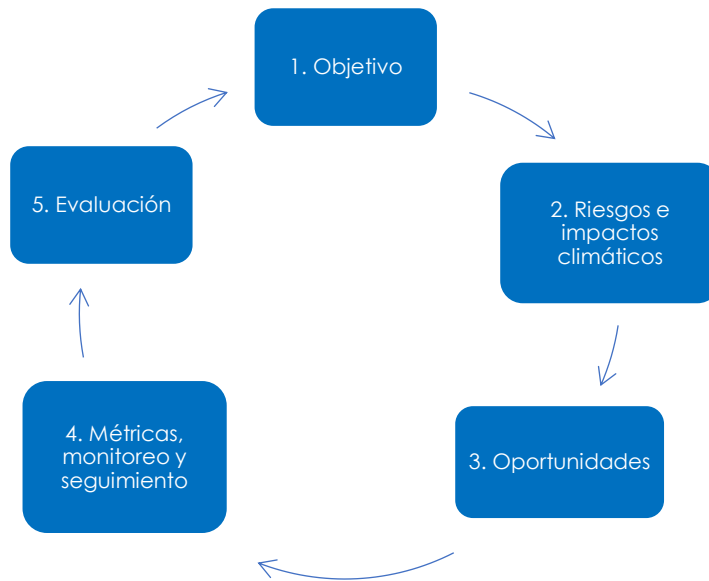
La metodología que utilizamos para la identificación, priorización y valoración de riesgos financieros se compone de cuatro frentes principales¹⁹:

Ilustración 4: Metodología para la identificación, priorización y valoración de riesgos financieros



El proceso que llevamos a cabo para gestionar nuestros riesgos priorizados se fundamenta en nuestra hoja de ruta para la descarbonización y resiliencia climática compuesta por cinco elementos principales, tal como se detalla a continuación:

¹⁹ El detalle de las actividades que componen cada frente se puede consultar en nuestro informe TCFD



- Objetivos: Los objetivos relacionados con esta hoja de ruta consisten en:

Objetivo general	Objetivos específicos
Definir un marco de actuación en el banco para gestionar los riesgos climáticos físicos y de transición a una economía baja en emisiones de carbono de acuerdo con las recomendaciones del marco TCFD.	Diseñar una hoja de ruta que nos permita fomentar una transición a la descarbonización, así como su resiliencia a los riesgos del cambio climático.
	Integrar las medidas y acciones propuestas a nuestro modelo de gestión de riesgos.
	Potencializar nuestra gestión climática.

Fuente: Informe TCFD Banco de Occidente.

- Riesgos e impactos climáticos:
Consta de la identificación de los riesgos climáticos con sus respectivos riesgos e impactos financieros y su priorización para establecer aquellos riesgos sobre los que se va a operar.
- Oportunidades:
Las oportunidades para gestionar los riesgos climáticos pueden ser de cinco tipos según el TCFD. Las oportunidades que identificamos para nuestra

gestión climática se categorizan dentro de las categorías de resiliencia, productos y servicios²⁰.

- Métricas, monitoreo y seguimiento:
Para cada uno de los riesgos priorizados definimos:
 - Métricas para las oportunidades,
 - Meta de implementación,
 - Acciones de seguimiento y alerta-semáforo,
 - Responsable del monitoreo,
 - A quien se comunican los resultados de los monitoreos,
 - Frecuencia de la comunicación y costos estimados.

- Evaluación:
Acciones de evaluación con respecto a la implementación o evaluación del portafolio

Métricas y objetivos:

DJSI 2.5.9

Actualmente, estamos en la fase de validación interna de las métricas y objetivos a tener en cuenta para la evaluación de nuestros riesgos financieros relacionados con el clima. Con respecto a nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) durante el 2023 desarrollamos acciones encaminadas a su reducción, los resultados asociados pueden apreciarse a lo largo de este informe²¹.

Emisiones financiadas

En conjunto con otras cinco instituciones financieras (IF) reconocidas en Colombia participamos activamente en la Alianza de Banca Sostenible (ABS). A través de este proceso se identificaron cuatro dimensiones esenciales para las IF en su búsqueda de alcanzar emisiones financiadas Net- Zero. Estas son:

²⁰ Estas se pueden conocer en detalle en nuestro reporte TCFD página 21

²¹ Nuestros resultados asociados con la cantidad de emisiones GEI emitidas se presentan en el capítulo de “Somos responsables con los recursos naturales: Ecoeficiencia operacional”



Posterior a la identificación de estos elementos se realizaron análisis pertinentes del estado actual de nuestra entidad y se estableció una hoja de ruta particular que contempla una serie de acciones complementarias a la estrategia climática y al plan de acción asociado. Las principales oportunidades identificadas para nuestra hoja de ruta se centran en:

Medición y reporte	Estrategia	Desarrollo de portafolio	Cambio Organizacional
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los sectores económicos más críticos frente a la generación de emisiones GEI. • Adoptar la herramienta para iniciar con la medición de emisiones financiadas. • Realizar la medición de emisiones financiadas para la línea base de sectores críticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir metas y objetivos. • Determinar líneas de acción para alcanzar objetivos y metas planteadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis de mercado. • Expandir el portafolio de productos verdes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr buy in de la estrategia de sostenibilidad. • Definir estructura de gobernanza y toma de decisiones. • Generar capacidades e incentivos para la implementación de la estrategia.

Estas oportunidades marcarán el rumbo de nuestro accionar durante el próximo periodo para focalizarnos inicialmente en identificar las fuentes de información y en la apropiación de la herramienta de medición. Esta contempla el cálculo de emisiones financiadas por tipo de activo de nuestra cartera como financiación de

proyectos préstamos empresariales, bienes raíces comerciales e hipotecas residenciales.

Una vez adelantemos las acciones de medición de emisiones financiadas dispondremos de la información sectorial suficiente (a nivel nacional, considerando nuestra cartera general), que nos permitirá identificar los elementos significativos por cartera. A partir de estos hallazgos, estableceremos metas, estrategias y acciones específicas con el objetivo de reducir dichas emisiones, además de establecer las acciones de evaluación para la hoja de ruta de descarbonización que se defina, una vez hayamos culminado la medición de nuestra línea base

Somos Responsables con los Recursos Naturales

Ecoeficiencia operacional

Nuestros impactos en la gestión

GRI 3.3

Según los últimos informes del Foro Económico Mundial acerca de los riesgos globales, existe una interconexión crítica entre la salud de los ecosistemas globales y la estabilidad económica. La degradación ambiental, el cambio climático y la escasez de recursos son identificados como riesgos significativos que pueden tener consecuencias devastadoras para la continuidad de los negocios y del planeta en general. Por esto, la preservación de los recursos naturales es un imperativo de nuestra responsabilidad ambiental.

Si bien por la naturaleza de nuestro negocio no generamos impactos sustanciales sobre los recursos naturales, nos dedicamos activamente a concebir estrategias que reduzcan nuestro impacto en el consumo de energía, agua y papel, y la disposición adecuada de residuos. Simultáneamente, impulsamos iniciativas para la restauración de ecosistemas y fomentamos la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores. Todas estas acciones se ejecutan de conformidad con nuestras sólidas políticas de Sostenibilidad y Ambiental y Cambio Climático, y son lideradas por nuestro equipo de la Gerencia de sostenibilidad.

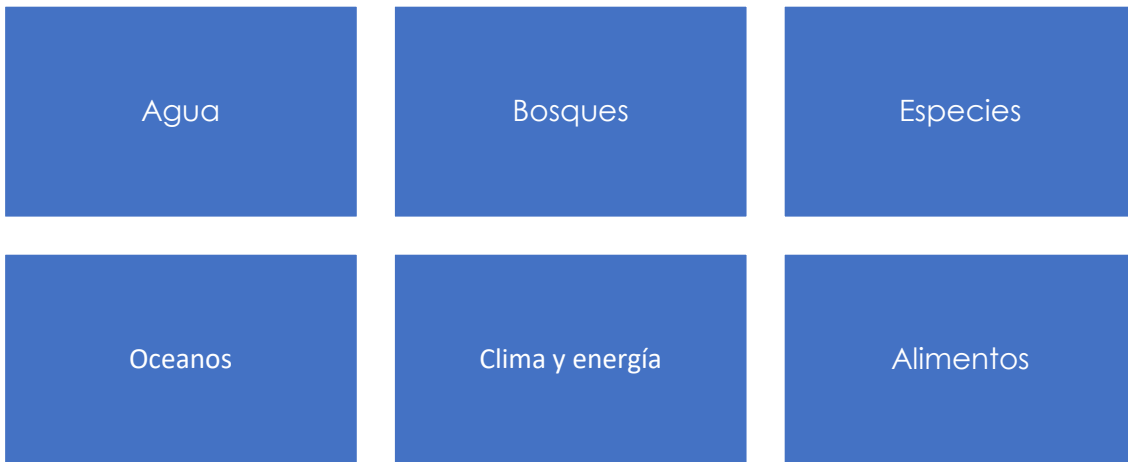
En este sentido, a continuación, detallamos las fuentes de impacto y los impactos potenciales relacionados de no gestionar estos temas:

Elemento	Fuente de Impacto	Impacto
Aire	Generación de emisiones por desplazamientos y automóviles.	Impacto ambiental relacionado con nuestra huella de

Energía	Consumo de energía en oficinas y sedes administrativas	carbono que aporta al cambio climático
Agua	Consumo de agua en oficinas y sedes administrativas	Si no se controla el gasto se puede ver afectada la disponibilidad del recurso hídrico
Papel	Papel utilizado para las gestiones administrativas	Los impactos asociados con los recursos necesarios utilizados para la generación de papel
Residuos	Residuos generados por las actividades relacionadas con el negocio y modificaciones en la infraestructura de nuestras instalaciones.	Posible impacto de contaminación por una inadecuada disposición de los residuos.

Como piedra angular de nuestra gestión, orientada a mitigar estos impactos medioambientales, culminamos **la formalización de nuestro plan de Estrategia de Cambio Climático y Ecoeficiencia**, que fue aprobado por la vicepresidencia de Talento Humano y Administrativa, de la cual depende la Gerencia de Sostenibilidad.

En este plan establecimos acciones concretas destinadas a reducir nuestro impacto en los recursos naturales. En particular, destacamos la implementación del programa de educación ambiental dirigido a nuestro equipo de colaboradores, entre los cuales se destaca el curso "Juntos es Posible" ofrecido por el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF Colombia). Este curso aborda seis temáticas fundamentales relacionadas con el consumo responsable y la gestión eficiente de los recursos, y contribuye así a la consolidación de una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad. Dichas temáticas son:



Lo anterior se complementa con comunicaciones realizadas a través de nuestro boletín interno quincenal "Del Lado de los que Hacen". Allí publicamos contenidos ambientales enfocados en recomendaciones, *tips* de buenas prácticas, fechas ambientales relevantes, datos y noticias de interés en temas relacionados con: i) agua, ii) energía, iii) residuos iv) medio ambiente. Nuestro objetivo es sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de conservar nuestros recursos naturales.

Adicionalmente, establecimos acciones encaminadas a la reducción de emisiones relacionadas con la movilidad de nuestros colaboradores, mediante la reconversión tecnológica a vehículos híbridos o eléctricos de algunos de nuestros vehículos propios y la implementación de un esquema de arrendamiento de vehículos para uso del banco. En este mismo ámbito, a través de la promoción del programa de movilidad sostenible junto a Try my Ride buscamos impulsar el uso de medios de transporte más sostenibles y el carro compartido por parte de nuestros colaboradores para superar las metas que establecimos.

De manera paralela, continuamos con los seguimientos al consumo de agua y energía en nuestras instalaciones, y desarrollamos un concurso llamado "Juégatela por el ahorro" en nuestras oficinas a nivel nacional para incentivar al talento humano a plantear y poner en marcha iniciativas que promuevan la reducción del consumo de agua y energía.

Además, en consonancia con el compromiso hacia la preservación de la biodiversidad, proseguimos con el desarrollo de iniciativas orientadas a la protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. Estas acciones buscan ampliar los impactos positivos en la naturaleza y fomentar la conciencia ambiental entre nuestros diversos grupos de interés.

Agua

GRI 303-1, 303-5,

DJSI 2.4.1.

En nuestras instalaciones utilizamos el agua suministrada por el acueducto en cada municipio y ciudad donde estamos presentes. Esta se destina principalmente a actividades domésticas, como higiene personal y limpieza. En relación con los vertimientos, son parte de las aguas residuales domésticas que manejan y gestionan los sistemas de alcantarillado de las diferentes ciudades. Estas aguas están clasificadas de acuerdo con la normativa nacional, cumpliendo así con los requisitos legales vigentes.

Dentro de nuestro plan de ecoeficiencia, establecimos la meta de reducir el consumo de agua en 10% para 2030. Para lograrlo, hemos venido implementando algunas iniciativas como la instalación de grifos que permiten controlar el caudal de agua. Asimismo, el uso adecuado de este recurso hace parte del programa de educación ambiental dirigido a nuestros colaboradores.

Para el 2023 alcanzamos una disminución en el consumo de 0,49% como se aprecia en el siguiente cuadro:

Consumo de agua (Millones de metros cúbicos)			
	2023	2022	2021
Total consumo de agua	0,0266	0,0267	0,0275

Fuente: Banco de Occidente

Según la información proporcionada por las autoridades ambientales²², las regiones de Aguachica, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Chía, Girardot, Girón, Guatapé, Medellín, Montería, Mosquera, Piedecuesta, Riohacha, San Gil, Siberia, Valledupar y Zipaquirá, pertenecen a zonas con estrés hídrico. Durante el 2023 alcanzamos una reducción en este consumo de 3,61%, como se presenta en detalle a continuación:

²² Ministerio de ambiente, Ministerio de vivienda, IDEAM, DNP

Consumo de agua en zonas con estrés hídrico (Millones de metros cúbicos)		
	2023	2022
Total consumo de agua	0,0153	0,0159

Fuente: Banco de Occidente

Energía

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 2-4

DJSI 2.2.1

Uno de las metas de nuestro plan de ecoeficiencia es alcanzar la reducción en el consumo de energía en un 20% al 2030, por lo cual, continuamos con algunos de los programas que veníamos adelantando desde el periodo anterior e implementamos algunas iniciativas nuevas.

Dentro de las acciones más relevantes se encuentra el proyecto de eficiencia energética mediante el cual, durante el 2023, instalamos luminarias eficientes, películas de control solar y equipos de aire acondicionado con tecnología de última generación de volumen de refrigerante variable en cinco de nuestras oficinas²³ a nivel nacional. Estos equipos tienen la capacidad de mejorar la eficiencia estacional hasta en un 28% en comparación con otras soluciones. Debido a que la mayoría de las instalaciones en las oficinas fueron realizadas en el último trimestre de 2023, el impacto real en el consumo de energía se medirá en el 2024. Sin embargo, el ahorro histórico derivado del proyecto de eficiencia energética en períodos anteriores se ha mantenido por encima del 30 por ciento:

²³ Las oficinas fueron: Oficina Chipichape (Cali), Oficina Roosevelt (Cali), Oficina Santander de Quilichao, Oficina San Andrés, Oficina Apartadó

	Total kWh con sistema anterior	Total kWh con eficiencia energética	% variación (ahorro)
Total oficinas con eficiencia energética implementadas desde el 2016 hasta 2022	9.770.601	6.677.651	31.65%
Oficinas con eficiencia energética implementadas en el 2022	584.995	394.506	32.56%

Fuente: Banco de Occidente

Por otra parte, los resultados obtenidos con respecto al consumo energético por tipo de fuente se exponen a continuación:

Consumo energético de fuentes no renovables (MWh)			
Tipo de combustible	2023	2022	2021
Gasolina	54,05	88,60	141,75
Diésel	62,27	93,16	81,54
Total de consumo de fuentes no renovables	116,31	181,76	223,29

Fuente: Banco de Occidente

Nuestro consumo energético de fuentes no renovables se refleja principalmente en el combustible utilizado para las plantas eléctricas y para los vehículos propios de nuestra organización. Desde el 2022 hemos estado implementando el esquema de arrendamiento (*renting*) con gran parte de los vehículos del Banco, lo que ha resultado en una disminución del 36,01% en el consumo energético en comparación con el año anterior.

Debido a las medidas anteriormente mencionadas obtuvimos una reducción en el consumo de energía eléctrica del 7,19%, lo que sobrepasa nuestra meta mínima para el 2023 del 2.5%, la cual significaba un consumo de 12.114,03 MWh:

Consumo de energía eléctrica (MWh)			
Concepto	2023	2022	2021
Energía eléctrica	11.531,51	12.424,64	13.859,64

Fuente: Banco de Occidente

En coherencia con estas disminuciones, hemos aumentado en un 67,31% nuestro consumo de energía de fuentes renovables, principalmente mediante la utilización de paneles solares en algunas de nuestras oficinas:

Consumo de energía renovable (MWh)			
Concepto	2023	2022	2021
Consumo energético de fuentes renovables	182,67	109,18	56,34

Fuente: Banco de Occidente

Teniendo en cuenta la información presentada con anterioridad, alcanzamos una disminución del 6,96 por ciento sobre el total de nuestro consumo de energía como se aprecia en la siguiente tabla:

Total de consumo de energía (MWh)			
	2023	2022	2021
Total consumo de energía organizacional	11.830,50	12.715,58	14.139,27

Fuente: Banco de Occidente

Estos buenos resultados se reflejan en una disminución de nuestra intensidad energética con respecto al número de nuestros colaboradores como se presenta a continuación:

Concepto	2023	2022 ²⁴	2021
Consumo energético MWh	11.830,50	12.715,58	14.139,27
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Total	1,69	1,79	1,98

Fuente: Banco de Occidente

Durante el próximo año nos enfocaremos en implementar un sistema adicional de energía solar para alcanzar ahorros aún mayores. Además, continuaremos implementando acciones de ecoeficiencia en diversas oficinas con el objetivo de alcanzar las 50 oficinas.

Consumo de papel

Como parte de nuestro compromiso para reducir el impacto ambiental asociado con el uso del papel en nuestras operaciones, adelantamos las siguientes acciones:

- Implementación de la plataforma digital de Ofix para los pedidos de papelería.
- Revisión y control de las solicitudes de pedidos para no incurrir en volúmenes innecesarios de insumos en oficina.
- Implementación del proyecto de mensajería de texto certificado para los productos, vehículo, libranza y rotativo.
- Dimos continuidad a las acciones relacionadas con la migración de extractos físicos a extractos digitales.
- Migración 100% a papel ecológico para el suministro de papelería en oficinas.

Como resultado de estas acciones, logramos un ahorro en nuestro consumo de papel del 27,71%, lo cual contribuye a nuestra meta de ecoeficiencia de reducir el consumo de papel en un 25% al 2030.

²⁴ Para los años 2022 y 2021 hay una reexpresión con respecto a lo expuesto en nuestro informe de gestión y sostenibilidad 2022, pues en dicho informe hubo un error en la digitalización haciendo que no se presentaran los datos relacionados al número de colaboradores.

Indicador - Consumo de papel			
	2023	2022	2021
Consumo de papel (t)	40,34	55,80	87,63
Distribución			
Papel ecológico carta	68%	62%	97%
Papel ecológico oficio	6%	10%	2%
Papel blanco personalizado	3%	28%	1%
Papel ecológico para envío de extractos físicos	24%	n.a.	n.a.

Fuente: Banco de Occidente

En cuanto a las medidas de reducción de envío de extractos físicos, conseguimos una disminución del 6% para el año 2023, lo que significa que el 88% del total de extractos entregados a los clientes corresponden a extractos digitales:

Indicador - Extractos digitales contra físicos (Unidades)			
	2023	2022	2021
Extractos físicos	1.825.244	2.239.184	2.418.416
Extractos digitales	13.175.862	12.151.009	11.611.621
Total extractos	15.001.106	14.390.193	14.030.037

Fuente: Banco de Occidente

Continuamos también con la buena práctica de entregar el papel que utilizamos a nuestro gestor ambiental para su reciclaje. La cantidad de papel entregado para este propósito ha disminuido como resultado de la reducción en el uso total de papel:

Papel entregado para reciclar			
	2023 (t)	2022 (t)	2021 (t)
Papel entregado para reciclaje	70,13	80,41	124,70

Fuente: Banco de Occidente

Durante el próximo período seguiremos implementando las medidas necesarias para aumentar la migración de todos los formatos personalizados del Banco, de papel blanco a papel ecológico. También reduciremos la impresión de extractos y exploraremos más opciones para incentivar a los nuevos clientes a migrar hacia comunicaciones por SMS o electrónicas.

Residuos

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

DJSI 2.3.1

Dentro del marco del Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIR) trabajamos para determinar alternativas de minimización de la generación de residuos peligrosos y no peligrosos para todas las actividades y procesos realizados en el desarrollo de nuestras actividades. Los residuos generados son entregados a nuestro gestor ambiental contratado para darle una disposición o aprovechamiento adecuado según lo estipulado en la normatividad legal vigente.

Además, llevamos a cabo sesiones de sensibilización dirigidas a todos nuestros colaboradores, con el objetivo de reducir y mitigar los impactos ambientales asociados a la generación de residuos. Estas sesiones se desarrollan en torno a los cuatro componentes principales de nuestro PGIR, los cuales son:



Una de nuestras metas en términos de ecoeficiencia es reducir gradualmente los residuos generados en un 20% para el año 2030. Los resultados obtenidos durante el período de reporte reflejan una reducción del total de residuos del 19,25%, lo que representa una contribución significativa al logro de esta meta:

Tipo de residuos	Destino	2023 (t)	2022 (t) ²⁵	2021 (t)
Residuos peligrosos	Eliminación	0,127	4,79	2,50
	No eliminación	61,94	49,92	35,70
Residuos no peligrosos	Eliminación	2,63	1,36	0,75
	No eliminación	176,43	242,52	188,40
Total, residuos		241,12	298,59	227,35

²⁵ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

Fuente: Banco de Occidente

Como se aprecia, la cantidad de residuos no peligrosos aprovechables disminuyó. Esto responde mayormente a las acciones encaminadas a la reducción en la utilización del papel expuesta anteriormente. Es importante destacar que más del 95% de los residuos generados en el año 2023 fueron tratados y aprovechados adecuadamente, conforme con lo dispuesto por la normativa vigente, lo que demuestra la efectividad de la gestión realizada:

Destino	2023 (t)	2022 (t) ²⁶	2021 (t)
Residuos dispuestos	2,76	6,15	3,25
Residuos reutilizados o reciclados	238,37	292,44	224,10
Total residuos	241,12	298,59	227,35

Fuente: Banco de Occidente

Por el tipo de actividad que desempeñamos, el 74,26% de los residuos generados no son peligrosos y en su mayoría son reciclados o reutilizados. El detalle por tipo de residuo y su disposición es:

Residuos no destinados a eliminación						
Tipo de residuos	Categoría	Método de aprovechamiento	2023		2022 ²⁷	
			Peso (t)	%	Peso (t)	%
Residuos peligrosos	Residuos de lámparas	Reciclaje	0,21	0,33%	0,23	0,46%
	Tóner Lexmark	Reciclaje	0,54	0,87%	--	--
	RAEES ²⁸	Reciclaje	61,19	98,80%	49,12%	99,54%

²⁶ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

²⁷ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

²⁸ Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos incluyeron monitores, equipos electrónicos, aparatos de informática, entre otros.

Residuos no peligrosos ²⁹	Plástico, papel, cartón, vidrio, tetra pack, aluminio, chatarra, maderas, <i>big bags</i> .	Reciclaje	176,43	100%	242,52	100%
--------------------------------------	---	-----------	--------	------	--------	------

Fuente: Banco de Occidente

El tipo concreto de los residuos no peligrosos aprovechados es:

Residuos no peligrosos no destinados a eliminación 2023			
Residuos	Método de aprovechamiento	Peso (t)	Porcentaje
Plástico, acrílico, PVC tarjetas plásticas	Reciclaje	1,44	0,81%
Papel archivo	Reciclaje	70,13	39,75%
(Metales) archivador, bandeja metálica, bronce para clasificar, ferroso, caja fuerte, mobiliario sillas y mesas, estantería, paral, extintor, rack, carcaza de lámpara, mobiliario archivador colgante, tándem, sillas, puerta metálica, caja rápida y caja fuerte	Reciclaje	53,26	30,19%
Maderas muebles	Reciclaje	29,48	16,71%
Textil, colero	Reciclaje	1,67	0,94%
Vidrio	Reciclaje	4,96	2,81%

²⁹ En el alcance de la gestión de residuos no se incluyen los residuos orgánicos generados en nuestras instalaciones, los cuales son dispuestos por las entidades públicas de servicios de aseo.

Cartón	Reciclaje	14,92	8,45%
Residuos de centros de producción de mármol	Aprovechamiento	0,09	0,05%
Residuos de cauchos y llantas	Aprovechamiento	0,30	0,17%
Cable UTP, residuos ordinarios y especiales y otros	Aprovechamiento	0,18	0,10%
Total de residuos		176,43	

Fuente: Banco de Occidente

Por otra parte, en el caso de los residuos destinados a eliminación, en 2023 se incrementó la disposición de residuos no peligrosos en el relleno sanitario. No obstante, para residuos peligrosos la disposición final por eliminación se redujo considerablemente, teniendo en cuenta que en el presente año no se generaron residuos de construcción y demolición. La cantidad de residuos destinados a eliminación fue:

Residuos destinados a eliminación						
Tipo de residuos	Categoría	Método de eliminación o destino	2023		2022 ³⁰	
			Peso (t)	%	Peso (t)	%
	Residuos de construcción y demolición (RCD)	Relleno sanitario	0	0%	4,43	92,36%
	Residuos de baterías	Disposición final celda de seguridad	0,09	70,87%	0,30	6,24%

³⁰ Se realiza reexpresión de los datos para el 2022 dado que al momento de elaborar el informe del año anterior no se contaba con la totalidad de los certificados de disposición de algunos residuos generados.

Residuos peligrosos	Tóner y tintas de impresión	Disposición final celda de seguridad	0,04	29,13%	0,07	1,40%
Residuos no peligrosos	Madera, hierro, cartón, papel y vidrio	Relleno sanitario	0	0%	1,36	100%
	Residuos ordinarios o comunes	Relleno sanitario	2,63	100%	0	0%

Fuente: Banco de Occidente

Emisiones:

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5 2-4

DJSI 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.5.9

Como parte de nuestros objetivos de ecoeficiencia, nos comprometimos a reducir las emisiones directas en nuestros alcances 1 y 2 en un 42% para el 2030, en consonancia con los objetivos científicos de limitar el calentamiento global a 1.5°C. Continuamos revisando el proceso para la presentación y validación de objetivos de reducción ante la iniciativa SBTi en el mediano plazo, por lo cual hemos participado en webinars, charlas dictadas por externos (Pacto Global y Asobancaria) para obtener un mayor entendimiento del proceso y de las actividades involucradas.

Establecimos como nuestra línea base las emisiones generadas durante el año 2022 por la estabilidad de los datos obtenidos para dicho periodo. A continuación, se detallan las emisiones generadas y la reducción alcanzada:

Emisiones generadas

Tipo de emisiones ³¹	2023 ³² GEI (Ton CO2e)	2022 ³³ GEI (Ton CO2e)	2021 GEI (Ton CO2e)
Alcance 1	1.252,01	1.342,41	2.010,22
Alcance 2	1.992,65	1.396,26	1.694,59
Alcance 3.	3.845,34	5.925,33	14.003,62
Total emisiones	7.089,99	8.664,00	17.708,43

Fuente: Banco de Occidente

El cálculo de nuestras emisiones está bajo el estándar de GHG Protocol con un enfoque de consolidación de control operacional y, debido a las fuentes de emisión identificadas, se incluye dentro del cálculo los gases CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, HCFs y HCFCs.

Por su parte, la variación que se presentó en las emisiones biogénicas se debe al consumo de combustible en las fuentes fijas y móviles, concretamente tuvimos un incremento en el consumo de combustible en las plantas eléctricas que fue compensado con la disminución en el consumo de combustible por los vehículos:

Emisiones biogénicas		
categoría	2023 (tCO ₂)	2022 (tCO ₂)
Fuentes fijas	1,07	0,97
Fuentes móviles	0,92	2,13
Total	1,99	3,10

³¹ Alcance 1 corresponde fuentes de emisión relacionadas a consumo de combustible por fuentes fijas (plantas eléctricas) y fuentes móviles (vehículos propios de la entidad), gases refrigerantes de aires acondicionados, gases contenidos en extintores. Alcance 2 corresponde a consumo de energía eléctrica en nuestras oficinas y sedes administrativas y Alcance 3 incluye fuentes de emisión de nuestra cadena de valor aguas arriba y aguas abajo, tales como bienes adquiridos, papel, viajes corporativos de colaboradores (terrestres y aéreos), desplazamiento de colaboradores desde/hacia lugar de trabajo, consumo de combustible fósil asociada a las actividades de mensajería, transporte de valores y logística y residuos generados por nuestras operaciones

³² La meta para alcance 1 en el 2023 fue 1.271,93 y para alcance 2 fue 1.322,95 lo anterior para dar cumplimiento con nuestra meta de reducir emisiones en 42% al 2030.

³³ Se realiza reexpresión de las emisiones generadas en el 2022, como resultado de la verificación realizada con el Icontec, afinando la metodología de cálculo de las emisiones.

Fuente: Banco de Occidente

Intensidad de las emisiones de GEI			
	2023	2022 ³⁴	2021
Emisiones alcance 1 (A1) (Ton CO2e)	1.252,01	1.342,41	2.010,22
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 1	0,18	0,19	0,28
Emisiones alcance 2 (A2) (Ton CO2e)	1.992,65	1.396,26	1.694,59
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 2	0,29	0,20	0,24
Emisiones alcance 3 (A3)	3.845,34	5.925,33	14.003,62
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad emisiones de GEI Alcance 3	0,55	0,83	1,96
Emisiones totales A1+A2+A3 (Ton CO2e)	7.089,99	8.664,00	17.708,43
Colaboradores	6.984	7.113	7.151
Intensidad de emisiones de GEI Total	1,02	1,22	2,48

Fuente: Banco de Occidente

En concreto, la reducción de emisiones alcanzadas fue:

Reducción emisiones de GEI (%)

³⁴ Se realiza reexpresión de las emisiones generadas en el 2022, como resultado de la verificación realizada con el Icontec, afinando la metodología de cálculo de las emisiones.

	2023	2022 ³⁵
Reducción emisiones GEI alcance 1	6,73	33,22
Reducción emisiones GEI alcance 2	42,71	17,60
Reducción total de emisiones GEI alcance 1 + alcance 2	18,48	26,08
Total de reducción emisiones GEI: alcance 1 + alcance 2 + alcance 3	18,17	51,07

Fuente: Banco de Occidente

Logramos una reducción en nuestras emisiones alcance 1 explicado principalmente por las disminuciones en el consumo de combustible de fuentes móviles y los gases de refrigerantes correspondientes a los aires acondicionados. Asimismo, continuamos con los mantenimientos preventivos a los aires acondicionados que contribuye a reducir las emisiones fugitivas.

A pesar de la reducción que se presentó en el consumo de energía en el 2023 en nuestras instalaciones, el factor de emisión entregado por XM para el Sistema Interconectado Nacional tuvo una variación frente al del 2022 del 53.76% lo que afectó el resultado de nuestras emisiones alcance 2.

En el año 2023 logramos reducir considerablemente nuestras emisiones de alcance 3, debido principalmente a la disminución de los vuelos corporativos. Para alcanzarlo, intensificamos la divulgación y el recordatorio de nuestra política de gastos de viaje, trabajando en estrecha colaboración con todas las áreas para gestionar de manera eficiente el presupuesto y reducir la cantidad de viajes realizados. A esto se añade la disminución en el consumo de papel, la generación de residuos, las compras de bienes y el transporte de colaboradores desde y hacia el Banco. Este último aspecto se ha visto respaldado tanto por el esquema de trabajo híbrido como por el programa de movilidad sostenible.

³⁵ Las reducciones presentadas para el año 2022 se calcularon con respecto a las emisiones generadas en el 2021. De ahora en adelante, como ya se cuenta con una línea base definida se presentarán las reducciones con respecto a esta. Asimismo, se realiza reexpresión como resultado de la verificación del inventario de GEI 2022 realizada con Icontec, afinando la metodología de cálculo de las emisiones.

A nivel general, nuestras emisiones totales presentaron una reducción del 18.17% como respuesta a las iniciativas y acciones emprendidas durante el 2023.

Movilidad Sostenible:

Durante el año 2023 continuamos con nuestro Programa de Movilidad Sostenible en colaboración con la empresa Try my Ride. Este programa tiene como objetivo proporcionar beneficios tanto a nuestros colaboradores, ofreciendo alternativas de movilidad segura, como al medio ambiente al incentivar el uso de transportes sostenibles.

Para fomentar la participación de nuestros colaboradores, lanzamos campañas digitales a través de nuestra plataforma interna, la aplicación de Try my Ride y correos electrónicos. Estas campañas destacaron la importancia de compartir rutas y utilizar medios de transporte alternativos, como la bicicleta. Además, realizamos jornadas de activación en nuestras sedes administrativas de Cali y Bogotá, donde nuestro aliado Try my Ride proporcionó detalles del programa y respondió preguntas.

En el segundo semestre del año, al cumplir nuestro primer año de operaciones, ampliamos la cobertura del programa, incluyendo a los colaboradores de las sedes administrativas de Medellín y Barranquilla, que se unieron a los colaboradores de Cali y Bogotá. Además, para celebrar nuestro primer aniversario, organizamos actividades recreativas en los edificios principales de Bogotá y Cali, donde compartimos con nuestros colaboradores los logros obtenidos. Debido a esto, al cierre del año contamos con 1.825 usuarios registrados en la aplicación en el que obtuvimos los siguientes impactos:

Indicadores de movilidad sostenible		
	2023	2022
Dinero ahorrado (\$)	69.484.600	16.742.500

Emisiones evitadas (TCO2)	30,57	7,87
Rutas publicadas (#)	42.180 ³⁶	11.473

Fuente: Banco de Occidente

Debido a la participación de nuestros colaboradores logramos sobrepasar nuestras metas definidas para el 2023 frente a la cantidad de usuarios registrados (1.400) y las emisiones evitadas (21 TCO2). Para el 2024 buscaremos continuar ampliando el número de usuarios registrados y la cantidad de rutas publicadas, con el fin de incentivar una movilidad sostenible que nos permita aumentar el total de emisiones evitadas.

Tarjetas PVC reciclado:

Nuestra meta es migrar el 100% del portafolio de tarjetas de crédito a PVC reciclado. Dado que en el 2023 se hizo el lanzamiento de la nueva tarjeta Touch Card, estas también se incluyeron dentro de nuestro objetivo. Es por esto que aun nos encontramos en la implementación, pues todavía contamos con stock de las tarjetas con el diseño anterior. El detalle de este resultado es:

Producto	Fecha implementación PVC reciclado	Touch card Fecha implementación	Emisiones
Clásica Mastercard	Enero -23	Agosto-31	36.477
Clásica Visa	Enero -23	Pendiente	10.120
Gold Mastercard	Enero -23	Septiembre -23	12.771
Gold visa	Mayo-23	Octubre-23	7.559
Platinum Mastercard	Enero -23	Octubre-23	6.404
Platinum Visa	Marzo-23	Pendiente	5.215
Black Mastercard	Octubre-23	Octubre-23	2.000
Mascotas	Marzo-23	Pendiente	9.519
Unicef	Enero -23	Pendiente	10.838

³⁶ Del total de rutas publicadas, 12.565 corresponde a la modalidad activa (bicicleta - caminando)

Santafé	Diciembre-22	Pendiente	4.314
Clásica LATAM	Abril -23	Pendiente	5.657
Gold LATAM	Septiembre -23	Septiembre -23	10.006
Platinum LATAM	Octubre-23	Octubre-23	5.233
Signature LATAM	Octubre-23	Octubre-23	2.311
Infinite	Marzo-23	Octubre-23	1.544
Free	Noviembre -22	Pendiente	5.153

Fuente: Banco de Occidente

Por otra parte, continuamos con el proceso de implementación para cambiar el material utilizado en nuestros *welcome kits* para todos los productos del portafolio. Nuestro proyecto para el siguiente periodo es relanzar la oferta de valor de algunas de nuestras tarjetas de crédito e iniciar la gestión de diseño del nuevo *welcome kit* con material reciclado para estos productos y así alcanzar el 100% del cumplimiento de nuestra meta.

Evaluación y seguimiento

GRI 3.3

Para garantizar la eficiencia en nuestro consumo de agua y energía, llevamos a cabo seguimientos periódicos en diversas oficinas. Asimismo, la medición de emisiones de gases de efecto invernadero nos permite calcular nuestra huella de carbono y establecer metas anuales de reducción.

En el transcurso del 2023 sometimos nuestra medición de huella de carbono a una verificación externa dirigida por ICONTEC. Como resultado de las recomendaciones derivadas de esta evaluación, implementamos ajustes necesarios en nuestra medición. La huella de carbono se evaluará anualmente tomando como referencia los resultados del año base 2022.

Adicionalmente, realizaremos seguimientos semestrales a las actividades contempladas en nuestro plan de Estrategia de Cambio Climático y Ecoeficiencia,

asegurando así una revisión constante y una mejora continua en nuestras prácticas ambientales.

En cuanto a la gestión de residuos, mantenemos un riguroso control sobre los residuos peligrosos y no peligrosos que generamos internamente. Estos residuos son entregados a gestores contratados que se encargan de su disposición o aprovechamiento de acuerdo con la normativa legal vigente. A su vez, estos gestores nos proporcionan los certificados correspondientes que acreditan la correcta disposición de los residuos.

Protección de la biodiversidad y los ecosistemas

Premio Nacional de Ecología Planeta Azul

Mediante nuestra iniciativa Premio Planeta Azul buscamos impactar a todas las personas, tanto en el país como a nivel global. El objetivo principal de esta iniciativa es crear conciencia sobre la importancia del recurso hídrico, reflejado en nuestro lema "*agua, principio de vida*". Reconocemos su esencial papel en procesos biológicos, en la regulación de la temperatura ambiental, en el sustento de ecosistemas y su importancia crucial en la agricultura. Además, destacamos la necesidad vital del agua potable para la salud humana, subrayando que la escasez o contaminación de este recurso puede tener impactos nefastos tanto en el medio ambiente como en la sociedad. Como organización entendimos hace tiempo la relevancia de liderar iniciativas que brinden un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente y que garanticen entornos óptimos para el desarrollo de la vida de las personas.

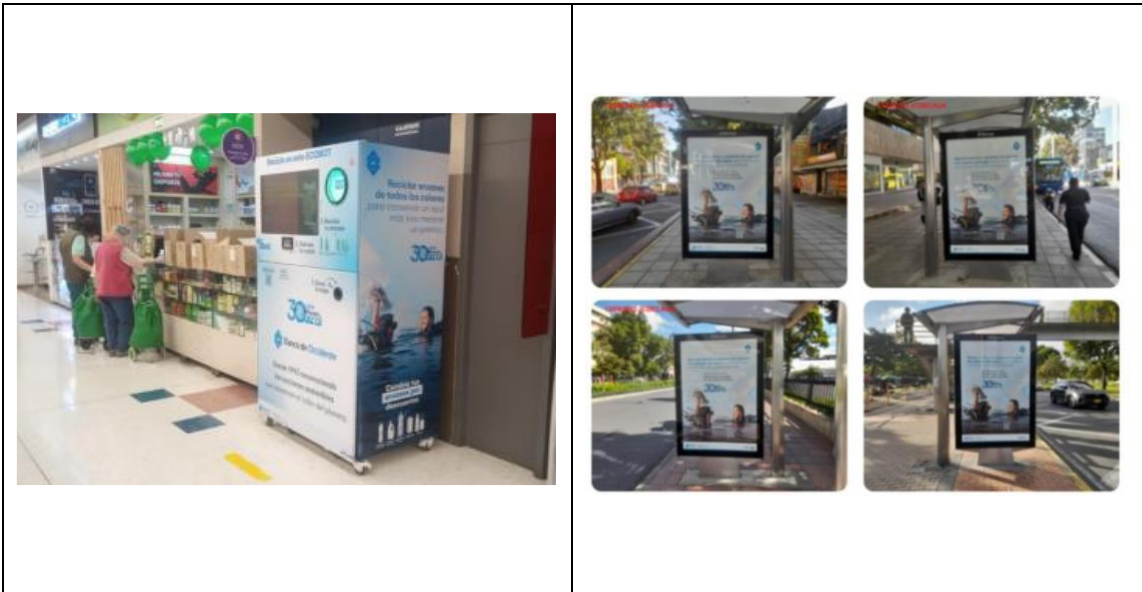
Durante el año 2023 llevamos a cabo la campaña conmemorativa de los 30 años de nuestro Premio Nacional de Ecología Planeta Azul. Con esta buscamos reconocer todas aquellas iniciativas que han participado en el premio desde 1993, evidenciando nuestro compromiso a lo largo de más de tres décadas. En este tiempo hemos contribuido al planeta mediante el reconocimiento de personas, entidades, comunidades e instituciones educativas, tanto públicas como privadas que trabajan para preservar y cuidar el agua, reconocida como principio vital. Hemos logrado reconocer y exaltar programas, proyectos y acciones de diversos sectores como el sector productivo (elaboración de alimentos, bebidas, metales, materiales de construcción, entre otros), transporte de carga y pasajeros, academia, servicios públicos, comercialización de energía y otros, los cuales tienen

como objetivo en común la protección, conservación y recuperación del recurso hídrico. Como parte de esta campaña desarrollamos varias iniciativas como:






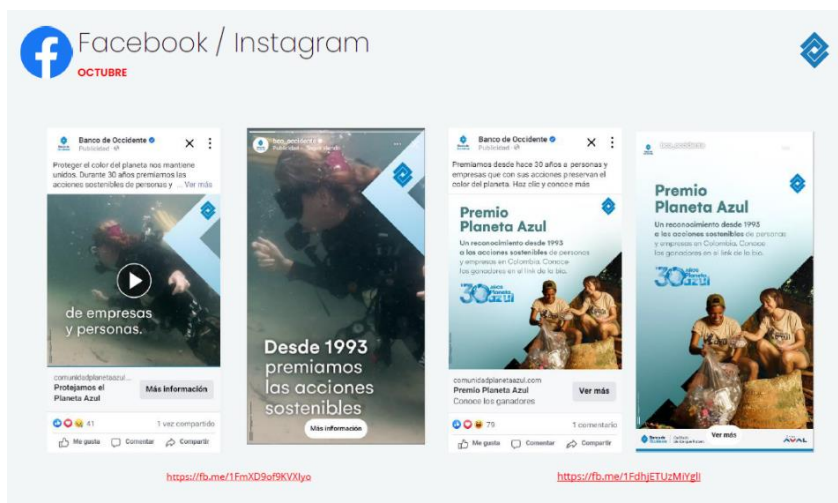
Para el desarrollo de la iniciativa de reciclaje establecimos una colaboración estratégica con Ecobot mediante la instalación de puntos de recolección en diversas ubicaciones a lo largo del país. Conseguimos recopilar más de 3.500 envases en estos puntos, contribuyendo así a generar conciencia sobre la importancia del reciclaje. En consonancia con esto, durante la Feria de Cali, llevamos a cabo una campaña especial donde instalamos dos Ecobot en puntos estratégicos, incentivando activamente la participación de las personas en el reciclaje de envases a través de nuestras redes sociales. Con esta iniciativa, logramos recolectar un total de 760 envases, contribuyendo así a la preservación de los recursos naturales. El material reciclado obtenido se donó a la Asociación de Mujeres Recicladoras AMURE, conformado por mujeres cabeza de hogar que contribuyen a la labor social, económica y ambiental en la ciudad de Cali. Con esta iniciativa aportamos al fortalecimiento de su proceso comunitario social y apoyamos el crecimiento económico de 56 familias que se vieron favorecidas.

Ecobot:	Eucoles - Paraderos
---------	---------------------



Todo lo anterior estuvo acompañado de exposición en redes sociales y medios de comunicación, para ello desarrollamos videos y pautas publicitarias. Durante los tres meses de campaña, obtuvimos más de 18 millones de impresiones en los diferentes formatos, impactamos a 7 millones de personas y, con nuestra cuña en radio, tuvimos un alcance de 709.669.195 personas.

Medio	OCT	Nov	Dic	Impresiones
 Meta	Multi formatos (post+ storie)			15.698.576
 SHOW HEROES GROUP	Video Rich Media (Bonos de Carbono)			504.328
 YouTube	Trueview In Stream			2.957.395
	TOTAL			19.729.219



Como parte de nuestra responsabilidad con el medio ambiente, junto con Pauta Digital, logramos medir y compensar el costo medioambiental de las emisiones de carbono generadas por nuestra campaña publicitaria. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Concepto	Dato asociado
Periodo campaña:	Octubre – diciembre 2023
Total impresiones anuncios programáticos	504.328
Emisiones por impresión	0,58 gCO ₂ e / imp
Total emisiones	292,51 KgCO ₂

Fuente: Banco de Occidente

Compensamos esta huella por medio de la compra de bonos para aportar a los siguientes proyectos que contribuyen a remover el carbono:

- **TIST:** - Empresa de reforestación centrada en la comunidad con una red de más de 100.000 agricultores: El programa está enfocado en la reforestación - repoblación de los bosques y selvas existentes que se han agotado.
- **Pacific Biochar:** Pioneros en la eliminación híbrida de carbono creando plantas de biochar³⁷ y energía de biomasa: Proyecto enfocado en el

³⁷ Biochar es el residuo de carbono y cenizas procedentes de la descomposición térmica de materiales orgánicos a alta temperatura

almacenamiento de CO2 a largo plazo utilizando materiales de origen vegetal como combustible para su eliminación.

- **Climate Robotics:** Empresa de inteligencia artificial y robótica con un innovador proceso de biochar móvil.

Para el próximo periodo esperamos realizar la convocatoria y premiación de la edición especial 30 años de Planeta Azul haciendo un recorrido por toda su historia y celebrar sus tres décadas de existencia aportándole al medioambiente, a la preservación y cuidado del agua. Igualmente, seguiremos trabajando para identificar la información histórica del impacto que los proyectos e iniciativas reconocidos han generado en el tiempo, teniendo en cuenta que para las próximas premiaciones contamos con un esquema que nos permitirá conocer los indicadores de resultados e impacto de los proyectos que se postulen al premio.

Restauración ecológica WWF:

La restauración ecológica con especies autóctonas es esencial para conservar y regenerar los ecosistemas naturales, para contrarrestar la degradación ambiental, la pérdida de biodiversidad y el cambio climático. Al utilizar plantas nativas en estos proyectos se mejora la funcionalidad de los ecosistemas locales, y se beneficia la calidad del suelo, la polinización y la disponibilidad de hábitats para la fauna silvestre.

Dentro de este mismo ámbito, es importante tener en cuenta que las especies nativas, al estar adaptadas a su entorno, son más resistentes a perturbaciones ambientales y contribuyen a la estabilidad de los ecosistemas. Por lo tanto, la restauración ecológica con estas especies no solo es una inversión en la salud del planeta y el bienestar futuro, sino que también preserva la belleza y funcionalidad de los ecosistemas y protege la biodiversidad esencial para la vida en la Tierra.

Siendo conscientes de la importancia de la restauración ecológica y alineado con nuestro propósito de desarrollar iniciativas que respondan a los compromisos ambientales y de cambio climático, desde el 2022 generamos una alianza con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF Colombia) que tiene como objetivo conservar ecosistemas estratégicos que se sitúan dentro del Sistema Nacional de áreas protegidas de Colombia (SINAP), a través de procesos de restauración activa de la mano de comunidades locales que han decidido hacer una reconversión de sus prácticas y aportarle a la conservación.

Durante el 2023 continuamos trabajando con WWF Colombia, centrándonos en dos tareas principales: la plantación adicional de árboles en las tres zonas

protegidas priorizadas y las labores vinculadas al cuidado de las especies sembradas en 2022. En relación con esta última tarea, avanzamos en:

Cuidado y Mejoramiento	Resiembras	Participación Comunitaria	Evaluación de Progresos Intermedios
Con el propósito de favorecer el desarrollo de las plantas plantadas, se llevaron a cabo jornadas de limpieza, plateo ³⁸ y eliminación de especies invasoras en las áreas intervenidas.	En los terrenos circundantes al Parque Nacional Natural Farallones se llevó a cabo la resiembra de un total de 275 plántulas, equivalente al 10% de la siembra inicial. Esto se realizó con el objetivo de preservar la totalidad de las áreas restauradas.	Se mantuvo la participación de la comunidad local en el proyecto, promoviendo la conciencia ambiental y estimulando la contribución a la conservación de los ecosistemas.	Se realizaron evaluaciones periódicas para medir el avance del proyecto y verificar el cumplimiento de los objetivos de restauración.

Con respecto a las acciones adelantadas relacionadas con la siembra de nuevos especímenes, se describen a continuación las principales acciones llevadas a cabo en cada una de las zonas de restauración:

Parque Nacional Natural Farallones de Cali:

El Parque Nacional Natural Farallones de Cali es el área protegida continental más extensa del Sistema Regional de Áreas Protegidas (SIRAP) Pacífico, que agrupa diversidad de climas y ecosistemas que le confieren una singularidad especial que lo posicionan como un importante productor de bienes y servicios para la comunidad vallecaucana. Cerca del 95% del área mantiene zonas de bosques secundarios y en algunos casos zonas de bosques primarios. Las coberturas naturales del área protegida son importantes reservorios de carbono que aportan

³⁸ El plateo consiste en la eliminación de la capa vegetal alrededor de la plántula sembrada para evitar competencias de malezas

a los procesos de mitigación y adaptación frente a los escenarios actuales y futuros del cambio climático.

Buscando la implementación de procesos de restauración ecológica participativa en el Parque Nacional Natural Farallones de Cali, como estrategia ambiental para recuperar y conservar los ecosistemas del área protegida, se estableció un Acuerdo de Colaboración entre la Corporación para el Desarrollo del Medio Ambiente (CDMA) y WWF, el cual estuvo vigente hasta el 30 de noviembre de 2023.

Los impactos generados a partir de esta iniciativa son:

Indicadores de resultados intermedios obtenidos para la zona de influencia del PNN Farallones	
Indicador	Resultado
N.º de familias que recibieron beneficios por el proyecto. (Vinculadas):	10 familias vinculadas en la mano de obra y el suministro de insumos. 2 familias propietarias de predios.
N.º de plántulas sembradas: fase 1 + resiembras	2.750 275
N.º de especies florísticas	36 ³⁹
Tasa de supervivencia de las plántulas	90%
N.º de hectáreas restauradas:	2.72
N.º de resiembras:	1 (275 plántulas)
N.º de mantenimientos:	1 por predio de las siembras del 2022
N.º de empleos generados. (Ingresos):	8
N.º emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	3 viveros locales. 1 sendero ecológico. 1 reserva ecológica.

Fuente: Segundo informe Convenio C185 entre WWF y Banco de Occidente

Parque Nacional Natural Chingaza:

El Parque Nacional Natural Chingaza, declarado en 1977, está ubicado en la cordillera oriental de los Andes al noreste de Bogotá. Conformado por 11 municipios, 7 de Cundinamarca y 4 del Meta, abarca 76.600 hectáreas y pertenece al Subsistema Regional SIRAP Orinoquia. Esta área protegida, a altitudes de 2.800 a 4.000 m.s.n.m., es una fábrica de agua vital para Bogotá y partes de los departamentos de Meta y Cundinamarca, y se destaca por sus bosques altoandinos, subandinos y páramos. Alberga una rica biodiversidad, que incluye especies clave como venados, osos de anteojos, pumas, tigrillos y dantas de

³⁹ Dentro de las especies de flora sembradas en el 2023 están: Gualanday, Drago, Crucito, Cedro, Manteco, Mano de Oso, Vainillo, entre otras. Sumando un total de 36 especies distintas

páramo. Además, cuenta con complejos de humedales altoandinos de importancia biológica, escénica y cultural.

Para el desarrollo de las iniciativas llevadas a cabo en esta imponente zona natural, se logró un Acuerdo de Colaboración entre la organización Grupo CONSERVA y WWF cuyo objeto fue la compra de material, 2500 plántulas nativas de bosque alto Andino, siembra y mantenimiento de estas durante dos años en el sector de mundo nuevo, en la zona con función amortiguadora del Parque Nacional Natural Chingaza. Los impactos generados a través de esta intervención son:

Indicadores de resultados intermedios obtenidos para la zona de influencia del PNN Chingaza	
Indicador	Resultado
N.º de familias que recibieron beneficios por el proyecto.	11
N.º de plántulas sembradas:	2500
N.º de especies florísticas	9 ⁴⁰
Tasa de supervivencia de las plántulas	92%
N.º de ha. restauradas:	2,3
N.º de resiembras:	1 (250 individuos)
N.º de mantenimientos:	2
N.º acuerdos fortalecidos:	12
N.º de empleos generados. (Ingresos):	3
N.º emprendimientos o medios de vida fortalecidos:	1

Fuente: Segundo informe Convenio C185 entre WWF y Banco de Occidente

Vía Parque Isla Salamanca VIPIS:

La Vía Parque Isla Salamanca (VIPIS), Área Protegida del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia desde 1964, se ubica en el Complejo Lagunar Ciénaga Grande de Santa Marta, Magdalena. Con aproximadamente 56.200 hectáreas, incluye manglares, humedales, bosques y playas. Destaca por ser refugio de diversas especies de aves migratorias, peces, mamíferos y reptiles, que le otorgan una alta importancia biológica. Internacionalmente reconocida, se clasifica como Área de Importancia para la Conservación de las Aves (AICA).

⁴⁰ Dentro de las especies de flora seleccionadas para sembrar en esta zona se encuentran: Pino romerón, Cedro, Roble, Laurel de cera, entre otras.

En el marco del convenio para la restauración de este ecosistema, se estableció un acuerdo de colaboración entre la Asociación de Pescadores y Mujeres Rurales del Clarín (Asopesclarín) y WWF. Su objetivo es llevar a cabo acciones destinadas a promover la restauración de dos hectáreas de manglar en proceso de degradación en el área protegida Vía Parque Isla de Salamanca. Estas acciones incluyen la rehabilitación hídrica y la siembra de 2.500 plántulas de mangle, realizadas mediante un enfoque participativo y comunitario.

Los impactos generados a partir de estas iniciativas son:

Indicadores de resultados intermedios obtenidos reportados para la zona de influencia de VIPIS	
Indicador	Resultado
No. de familias que recibieron beneficios por el proyecto	18
N.º de plántulas sembradas:	2.500
N.º de especies florísticas	3 ⁴¹
Tasa de supervivencia de las plántulas	80%
N.º de ha. restauradas:	2
N.º de resiembras:	1
N.º de mantenimientos:	1
N.º acuerdos fortalecidos:	1
N.º de empleos generados. (Ingresos):	202
Fauna impactada positivamente en el proceso	10 especies de aves y 2 reptiles

Fuente: Segundo informe Convenio C185 entre WWF y Banco de Occidente

Distrito regional de manejo integrado playa y loma la caleta (DRMI)

A principios de julio de 2023 firmamos un nuevo acuerdo de intervención en el marco de nuestro convenio con WWF. A través de este, buscamos contribuir con uno de los objetivos de conservación del Distrito Regional de Manejo Integrado (DRMI) Playona y Loma La Caleta, que también sirve como área de amortiguación del santuario de fauna Acandí Playón y Playona. El fin último promovido por este organismo es la restauración de áreas degradadas por la ganadería que son de suma importancia para la conservación de las especies presentes en la zona. Es por esto por lo que las acciones que se lleven a cabo en la quebrada Vidal serán fundamentales para cumplir con la conservación y la salud del Distrito.

La zona que se va a recuperar se localiza en el interior del DRMI La Playona y Loma La Caleta en el consejo local de Furutungo, en el territorio de Cocomasur. Se centra

⁴¹ Se plantaron 2.500 individuos de mangle de las especies *Avicennia germinans* (mangle negro), *Laguncularia racemosa* (mangle amarillo) y *Rhizophora mangle* (mangle rojo).

específicamente en la quebrada Vidal que nace en la Loma de Caleta y desemboca en los humedales de La Playona con una extensión aproximada de 1.500 a 2.000 metros.

La Quebrada Vidal es una de las principales fuentes hídricas de las familias de Furutungo; en la parte alta alimenta la bocatoma de un pequeño acueducto comunitario que surte agua para cuatro familias y del que además se distribuye agua para la escuela.

Dentro de las acciones llevadas a cabo en esta etapa inicial se destacan:

- Se realizaron ocho recorridos durante septiembre por los alrededores de la quebrada para identificar cuáles son los árboles predominantes en la zona que se va a restaurar.

Se establecieron dos viveros temporales, uno con 2.000 bolsas y el otro con 3.824, para un total de 6.500 plántulas con las especies identificadas durante los recorridos y la indagación con los miembros de la comunidad.

El trabajo realizado durante el 2023 nos permitió avanzar en nuestro objetivo planteado al establecer esta alianza. Logramos la siembra de 7.500 plántulas a lo largo y ancho del territorio nacional, buscando apostarle a una captura de carbono anual una vez completen su proceso de crecimiento y restaurando 7 hectáreas de área protegidas. De igual manera, se generaron 213 empleos, se fortalecieron 6 emprendimientos comunitarios, se beneficiaron 39 familias vinculadas al proyecto y se contribuyó en la protección de 10 especies de aves y 2 especies de reptiles nativos.

Ecolibros Banco de Occidente:

En conjunto con nuestro programa Planeta azul presentamos una nueva edición de la reconocida colección de libros sobre la naturaleza colombiana "La Depresión Momposina, los ciclos del agua". Este libro detalla el impresionante accidente geográfico de más de 13.000 kilómetros cuadrados, situado en las llanuras del Caribe colombiano, donde se encuentran las aguas de dos de los principales ríos del país: el Magdalena y el Cauca. Con esta iniciativa buscamos generar conciencia sobre la importancia de cuidar este ecosistema crucial, tanto para el medio ambiente como para el desarrollo económico de esta región y del país.

Para la creación de este libro establecimos alianzas estratégicas que representan hitos significativos para nosotros. La primera y fundamental, que dio origen a la idea y a la temática del libro, fue con nuestro editor, IM Editores. Este equipo, respaldado por expertos en la materia, recorre minuciosamente los sitios pertinentes y genera

conocimiento en torno al tema definido y se enfoca en promover la cultura de la preservación y el cuidado de los ecosistemas. Estos recorridos no solo contribuyen al conocimiento, sino que también aportan económicamente a las áreas visitadas.

La segunda alianza clave se estableció con el impresor Panamericana, una empresa colombiana que no solo genera empleo y fortalece el tejido social en nuestro país, sino que también se distingue por seguir procesos sostenibles alineados con la preservación del medio ambiente, contando con certificaciones como la FSC agroforestal, ISO 9001, ISO 14001.

Finalmente, la tercera alianza fue con la transportadora Coordinadora, otra empresa colombiana que también impulsa el empleo y el tejido social en el país. A través de ellos y gracias a procesos que priorizan el cuidado del medioambiente como la utilización de guías de transporte 100% digitales sin impresiones físicas, logramos llegar a todos los rincones de Colombia para entregar este libro de gran valor natural.

En relación con los impactos logrados a través de esta iniciativa, hasta la fecha hemos producido 17.500 libros. Cabe destacar que el libro se imprime con tintas ecológicas y en papel importado de 150 gramos, proveniente de bosques cultivados de manera responsable, certificados con el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001. Este sistema cumple con los estándares del Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría de la Comunidad Europea, y el papel utilizado es 100%reciclable.

Adicionalmente, hemos creado una versión web del eco libro, disponible en la página de la Comunidad Planeta Azul, que se ha convertido en un recurso de consulta valioso para las escuelas y colegios en todo el país.⁴²

Durante el 2023 iniciamos también la contribución a la biblioteca del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, entregando 25 libros de diversas ediciones de nuestra colección. Nuestro propósito es difundir conocimiento acerca de la riqueza natural de nuestro país. En este sentido, parte de las ediciones proporcionadas permanecieron en la biblioteca para el disfrute de los usuarios, mientras que la otra parte fue entregada al Centro de Documentación de la

⁴² <https://comunidadplanetaazul.com/ecolibros-naturaleza-de-colombia/>

Corporación Nacional para el Desarrollo del Chocó (CODECHOCÓ), ubicado en Quibdó, entidad con la cual el Ministerio tiene convenio.

Para el lanzamiento se organizó una exposición de los libros en las instalaciones del Ministerio con el objetivo de dar a conocer el material entre los colaboradores de la entidad. Además, aprovechamos la ocasión para presentar nuestra página Comunidad Planeta Azul, en la que brindamos a los usuarios la oportunidad de acceder no solo a los libros en su versión digital, sino también a una variedad de notas, artículos y datos relevantes sobre el medioambiente. Para el año 2024 estamos comprometidos en continuar con la contribución de material bibliográfico al Ministerio, con el fin de llegar a diversas instituciones a nivel nacional, fortaleciendo así la concientización de la población en el cuidado y preservación de los recursos naturales de nuestro país.

Promovemos el desarrollo de nuestra gente y la sociedad

Contenido

- Impulsamos nuestro talento
- Respetamos los Derechos Humanos
 - Creamos Experiencias de Valor
- Contribuimos al desarrollo de las regiones
- Fortalecemos las habilidades financieras de clientes y comunidades

Grupos de Interés relacionados: Accionistas e inversionistas, clientes, junta directiva, equipo humano, aliados, sociedad y medio ambiente, proveedores, gobierno y regulación y generadores de opinión



Impulsamos nuestro talento

Desarrollo humano

GRI 3-3

En el Banco de Occidente demostramos nuestro compromiso con el crecimiento sostenible a través de la valoración y mejora continua del bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Lo anterior se traduce en políticas de bienestar laboral, promoción de relaciones laborales constructivas e impulso a la diversidad en un ambiente laboral seguro y saludable. Estas acciones son pilares de la cultura organizacional que no solo busca ser positiva, sino también productiva.

Basados en un autodiagnóstico de las necesidades de formación de nuestros colaboradores, enfocamos la gestión a desarrollarlos personal y laboralmente en competencias técnicas y comportamentales que les permitan construir un proyecto de vida y un plan de carrera que aporte a su bienestar y al de su familia.

Somos una organización de crecimiento y desarrollo, nuestros colaboradores pueden proyectarse laboralmente para asumir los diferentes roles, aspirar a vacantes y enfocar su formación para mejorar su perfil profesional y continuar su crecimiento. Esto se ve reflejado en la adquisición de herramientas que permiten ampliar y actualizar su conocimiento, potenciar el desempeño y aportar significativamente al cumplimiento de las metas organizacionales.

Nuevas contrataciones

GRI 401-1, DJSI 3,4,1

En 2023 fueron contratadas 1.103 personas de las diferentes regiones del país.

Contratación Banco Occidente			
Tasa	2023	2022	2021
Nuevas contrataciones	15.8%	25.54%	11.20%

Género	Edad	2023	2022	2021
Total de nuevas contrataciones				
Hombres	Entre 18 y 30 años	361	663	302
	Entre 31 y 50 años	89	123	58
	Mayores de 50	4	1	1
Mujeres	Entre 18 y 30 años	538	917	370
	Entre 31 y 50 años	111	111	65
	Mayores de 50	0	2	3

Contrataciones a nivel gerencial:

Género	Edad	2023	2022	2021
Nivel gerencial junior/bajo				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	1	3	6
	Mayores de 50	0	3	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	1	0
	Entre 31 y 50 años	3	1	1
	Mayores de 50	0	1	0
Nivel gerencial medio				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	2	0	1
	Mayores de 50	1	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	1	0
	Mayores de 50	0	0	0
Nivel gerencial senior / alto				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0	0
	Mayores de 50	0	0	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0	0
	Mayores de 50	0	0	0

Fuente: Banco de Occidente

Vinculación y crecimiento laboral

DJSI 3,4,1

Como parte de nuestro conocimiento integral de los colaboradores, realizamos la encuesta “Queremos conocer más de ti”. Este ejercicio nos permitió entender un poco más los temas personales de nuestros colaboradores, sus pasatiempos, sus proyecciones académicas y en general su proyecto de vida en familia.

- Nuestros medios de vinculación más comunes son por referencias personales el 31% y por convocatoria externa y redes sociales, el 29%.
- 28% de los colaboradores indica que el Banco es su primera experiencia laboral.
- 36% ha pasado por cargos operativos.

- 71% ha tenido ascensos y promociones desde su ingreso.
- 69% ha alcanzado un nuevo nivel educativo.
- 92% quiere continuar estudiando.

Género	Edad	2023	2022	2021
Hombres	Entre 18 y 30 años	279	412	298
	Entre 31 y 50 años	119	151	119
	Mayores de 50	33	28	43
Mujeres	Entre 18 y 30 años	452	579	374
	Entre 31 y 50 años	183	187	141
	Mayores de 50	38	56	73

Rotación

GRI 401-1

La tasa de rotación 2023 disminuyó cuatro puntos porcentuales con respecto a 2022. Esto evidencia la gestión realizada en el proceso de reclutamiento y retención del talento de la organización en este periodo.

Rotación Banco Occidente			
Tasa	2023	2022	2021
Tasa de rotación	15.81%	19.87%	14.70%
Tasa de rotación voluntaria	11.47%	15.56%	-

Fuente: Banco de Occidente

Rotación a nivel gerencial:

Género	Edad	2023	2022	2021
Nivel gerencial junior/bajo				
Hombres	Entre 18 y 30 años	1	5	1
	Entre 31 y 50 años	13	7	17
	Mayores de 50	8	12	12
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	5	2
	Entre 31 y 50 años	13	12	18
	Mayores de 50	3	8	10
Nivel gerencial medio				
Hombres	Entre 18 y 30 años	1	5	1
	Entre 31 y 50 años	13	7	17

	Mayores de 50	8	12	12
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	5	2
	Entre 31 y 50 años	13	12	18
	Mayores de 50	3	8	10
Nivel gerencial senior/alto				
Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	0	0	0
	Mayores de 50	0	3	0
Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	1	0
	Entre 31 y 50 años	3	1	1
	Mayores de 50	0	1	0

Fuente: Banco de Occidente

Prestaciones y beneficios a nuestros colaboradores

GRI 401-2

Promovemos iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida y bienestar de nuestros colaboradores que le aportan a los resultados y la sostenibilidad del negocio. A continuación, presentamos los beneficios emocionales ofrecidos en 2023 a toda la organización

Beneficios	Objetivos
Día de la familia	Espacio para que los colaboradores y sus familias disfruten compartir 2 días al año de una jornada que contribuya al fortalecimiento de los lazos familiares.
Licencia de maternidad y paternidad	Permiso de tiempo para aquellos colaboradores que han tenido hijos; se conceden dos días adicionales al tiempo de licencia otorgado por ley.
Licencia de luto	Permiso por cinco días hábiles para que los colaboradores se ausenten de sus funciones laborales por la pérdida de un ser querido. Para el caso de fallecimiento de familiar en primer grado de consanguinidad se otorga 1 día adicional.

Media tarde de cumpleaños	Beneficio de disfrutar una tarde en familia o con amigos para la celebración del cumpleaños.
Permiso por matrimonio	Permiso de cinco días hábiles para aquellos colaboradores que han contraído matrimonio.
Permiso por calamidad	Permiso para que los colaboradores se ausenten de sus funciones laborales a raíz de una calamidad doméstica o familiar.
Horarios flexibles	Horarios de trabajo flexibles que les permita a los colaboradores desarrollar otras actividades personales.
Protocolo de vestuario Mi Estilo Banco de Occidente	Código de vestuario flexible y cómodo

Fuente: Banco de Occidente

La encuesta anual de ambiente laboral arrojó el aumento de la percepción en la dimensión de orgullo en nuestros colaboradores. Este resultado es el reflejo de nuestro portafolio de beneficios y las iniciativas de bienestar programadas para este periodo con las cuales se beneficiaron 4.854 colaboradores en actividades como torneos deportivos, caminatas ecológicas y celebración de festividades, entre otras.

Póliza de vida y accidentes personales y póliza de asistencia médica

El seguro de vida o póliza de vida y accidentes personales está disponible para todos los colaboradores del Banco; mientras el seguro médico aplica para los colaboradores y grupos familiares interesados en realizar la afiliación.

Beneficio	Número de personas beneficiadas		
	2023	2022	2021
Seguro de vida	7.728	7.180	7.358
Seguro médico	3.706	4.003	4.337

Fuente: Banco de Occidente

Por otro lado, en el banco se cuenta con beneficios económicos que trascienden las exigencias de ley, para nuestros colaboradores. En 2023 entregamos los siguientes beneficios:

Beneficio	Objetivo	Número de colaboradores beneficiados		
		2023	2022	2021
Primas extralegales	Retribución económica que se entrega a los colaboradores en el mes de junio y diciembre. Todos los salarios nominales, excepto el área comercial.	5.197	5.703	5.535
sPrimas por vacaciones	Retribución económica que se paga a partir del tercer año de servicio en la compañía, la cual varía de acuerdo con la antigüedad de la persona. Todos los salarios nominales, excepto el área comercial.	3.784	3.306	3.507
Primas por antigüedad	Valor pagado a los colaboradores por cada cinco años de servicio a la organización.	817	1.080	1.019

Modelo de compensación variable

Nuestro Modelo de Compensación Variable busca incentivar el alto desempeño de las áreas comerciales. Tiene como objetivo contar con un sistema que permita reforzar la cultura de medición y motivar el avance en la ejecución de la estrategia y el logro de resultados comerciales. Esto se realiza a través de un modelo de evaluación que mide los indicadores de cumplimiento del equipo comercial, el cual corresponde al 19% del total de colaboradores de la organización. La compensación (porcentaje de salario ganado por ejecución de metas adicional a su salario básico) se gestiona con una periodicidad mensual para el caso de los Asesores de Barra y Ejecutivos de Vehículos y Asesores Centro de Financiamiento y trimestral para los Gerentes de División, Gerentes de Relación, Coordinadores, Ejecutivos, Administradores de Inversión, Directores que apliquen como labor comercial en la Vp. Empresas, Vp. Personas y Gerencia de Tesorería. En el 2023 se presentaron los siguientes resultados:

Cargo/ Segmento	2021			2022			2023		
	Cobertura	Meta Presupuestada	Meta Alcanzada	Cobertura	Meta Presupuestada	Meta Alcanzada	Cobertura	Meta Presupuestada	Meta Alcanzada

VP Empresas: VP de segmento Gerentes Zonales Directores Comerciales Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales	439	80%	58%	436	80%	82%	408	80%	41%
VP Personas: Gerentes de División Comercial Gerentes Zonales Directores Comerciales Coordinadores Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales Asesores de Servicio	1067	80%	49,50 %	910	80%	58%	837	80%	27%
Tesorería: Gerente de División Subgerentes de Mesa Directores de Tesorería Administradores de Inversión	44	80%	68%	44	80%	93%	45	80%	93%
Supernumerarios: VP Empresas VP Personas: Gerentes Comerciales Ejecutivos Comerciales	51	80%	78%	38	80%	84%	30	100%	40%

Fuente: Banco de Occidente

Formación y educación

404- 1, DJSI 3,3,1

En cumplimiento del plan de formación anual y con las obligaciones normativas, alcanzamos un total de 409.490 horas de formación técnica y comportamental distribuidas entre las categorías laborales, la mayoría dirigidas a las categorías de

administrativos y operativos. Se invirtió un presupuesto de \$3.033 millones en las diferentes acciones formativas.

Categoría Laboral	Número total de colaboradores						Total horas de formación						Promedio horas de formación					
	2021		2022		2023		2021		2022		2023		2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Alta Gerencia	13	2	11	1	12	1	-	-	124	12	276	178	-	-	11,27	12,00	23	178
Gerencia Media	126	82	39	19	43	18	7.634	5.874	829	565	2.965	1.647	60,59	71,63	21,26	29,74	69	92
Comerciales	437	774	475	787	467	762	44.840	61.256	103.268	171.098	20.805	32.140	102,61	79,14	217,41	217,41	45	42
Administrativos (staff)	1.031	999	1.195	1.075	1.177	1.062	8.481	8.371	20.183	18.156	37.742	37.146	8,23	8,38	16,89	16,89	32	35
Operativos	1.280	2.407	1.188	2.323	1.174	2.268	18.234	38.718	35.205	68.840	122.701	153.890	14,25	16,09	54,89	61,52	105	68
Total	2.887	4.264	2.908	4.205	2.873	4.111	79.189	114.219	156.609	258.672	184.489	225.001	27,43	26,79	54,89	61,52	64	55
	7.151		7.113		6.984		193.408		418,28		409,49		27		58,81		59	

Fuente: Banco de Occidente

Propiciamos las condiciones para la ejecución del cargo dentro de la organización mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y competencias requeridas. En 2023 se ejecutaron acciones formativas transversales que fueron fundamentales para movilizar las capacidades priorizadas por cada Vicepresidencia. De este modo promovimos procesos de formación que apalancan la transformación digital y fortalecen las habilidades de nuestros líderes.

2023		
Nombre del programa	Tipo	Numero de colaboradores impactados
Taller de líderes conscientes	Formación continua	77
Curso de presentaciones orales de alto impacto	Formación continua	80
Trabajo colaborativo	Formación continua	359
Adaptación al cambio	Formación continua	358
Curso de ejecución impecable	Formación continua	69

Curso de inteligencia emocional, conversacional y relacional	Formación continua	57
Webinar Accountability	Formación continua	158
Webinar Resiliencia	Formación continua	591
Curso de Python	Formación continua	96
Curso de Excel avanzado	Formación continua	35
Curso Power Bi	Formación continua	51

Fuente: Banco de Occidente

Cuatro programas desarrollados por la compañía para el fortalecimiento de las competencias laborales se destacaron en 2023:

Nombre del programa	Objetivo	Número de Colaboradores Impactados	% de Participación
Gestión de proyectos bajo enfoque ágil	Desarrollar las competencias de los colaboradores para el uso de técnicas y herramientas dentro de un enfoque ágil, mediante la utilización de marcos y prácticas que desarrollan y potencian el trabajo en equipo, la flexibilidad, la adaptación al cambio y la entrega rápida de productos y servicios en entornos cambiantes y de alta incertidumbre.	127	95%
Desafiando el statu quo: estrategias para la disrupción digital	Fortalecer las competencias de los trabajadores para comprender e incorporar en su gestión las tendencias, herramientas y estrategias de disrupción digital, buscando ser capaces de aplicar este conocimiento de manera efectiva en su trabajo diario y así mejorar la competitividad y productividad de la empresa. Además, se espera que los participantes adquieran habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas, y afronten los desafíos de la disrupción digital con éxito y puedan anticiparse a las tendencias.	39	85%
Gestión de ventas para la fuerza	Desarrollar y fortalecer las competencias de los participantes		100%

comercial de oficinas		para mejorar la calidad y efectividad de su gestión de ventas y el relacionamiento con los clientes en el Banco de Occidente, e incidan positivamente en el cumplimiento de las metas comerciales asignadas.	512	
Construye relaciones y aumenta tus posibilidades de negocio	tus y tus de	Fortalecer las competencias de los participantes para realzar el potencial de cada uno, que les permita desarrollar alternativas de cierres exitosos y gestionar relaciones de valor.	300	60%

Fuente: Banco de Occidente

Adicionalmente impulsamos la formación en programas de desarrollo fullstack y QA testing para 9 colaboradores del Banco que ocupaban posiciones a término fijo, esta formación incluyó componente técnicos y comportamentales los cuales les brindaron las herramientas necesarias para hoy ocupar cargos con contrato a término indefinido.

Programa para personas próximas a jubilarse

GRI 404-2

Buscamos contribuir a la preparación de los colaboradores que están próximos a pensionarse para el comienzo de esta nueva etapa, proporcionándoles herramientas que les permitan realizar una adecuada transición en su proceso de jubilación.

El programa contempla las siguientes actividades:

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

Desarrollo del talento

DJSI 3,4,1

Aseguramos el crecimiento del talento humano a través de programas que promueven la movilidad interna y permiten cubrir las vacantes que se presenten

tanto en procesos administrativos como operativos. Para el 2023 el 57.6% de las vacantes totales fueron cubiertas por personal interno.

A continuación, los programas desarrollados para el desarrollo de nuestro equipo humano:

Plan carrera: es la ruta de crecimiento definida para que nuestros colaboradores proyecten su carrera en el Banco de acuerdo con su perfil y expectativas. Adicionalmente, contamos con programas de formación, entrenamiento y rutas de aprendizaje a través de la Universidad Corporativa, la cual en 2023 se transforma en nuestra plataforma “La U”, estableciendo los tópicos del módulo base, virtualizando el módulo de liderazgo y promoviendo contenidos para el desarrollo de habilidades blandas por medio de podcast. Todo esto con el objetivo de aportar al crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores. Actualmente se tiene estructurado el plan carrera operativo y comercial, que se revisará en 2024.

Programa de convocatorias internas abiertas: tiene como objetivo dar a conocer al 100% de los colaboradores las vacantes disponibles y que se puedan postular de acuerdo con sus expectativas, los requerimientos del perfil y el plan carrera. Durante el 2023 publicamos 281 vacantes a nivel nacional.

Programa de desarrollo de líderes: busca fortalecer las competencias organizacionales y habilidades blandas en los líderes promocionados para que puedan ejercer exitosamente su rol actual, prepararlos para cargos superiores y contribuir a la estrategia y rentabilidad de la organización. Este programa cuenta con diferentes acciones como: cursos para futuros líderes, taller de liderazgo consciente, escuela de líderes, diseño de planes de desarrollo individual y actividades de seguimiento a su cumplimiento.

Programa de talentos (sucesión): asegura el desarrollo de los equipos y la continuidad del negocio en el largo plazo mediante la identificación de los cargos críticos y los altos potenciales. Durante este periodo logramos la ejecución del 95% del programa identificando 45 cargos críticos en la organización a nivel de Vicepresidentes, Gerentes y Directores, y realizamos el análisis y la construcción de planes de carrera, donde se priorizaron las competencias y atributos necesarios del talento para diseñar los planes de sucesión. Adicionalmente acompañamos la elaboración de planes individuales de mejoramiento para los 198 participantes del programa.

Gestión del desempeño

GRI 404-3 DJSI 3.4.2

Nuestro proceso de valoración del desempeño cuenta con una metodología que se alinea con la estrategia organizacional de forma transversal; esta permite la formulación de objetivos acordes a los planes y metas que nos hemos trazado como banco durante el año y brinda herramientas para el cumplimiento de estas.

La valoración consta de diferentes etapas que se llevan a cabo de manera trimestral, donde los actores responsables (colaboradores y líderes) deben hacer el correcto seguimiento a los objetivos y planes de mejoramiento.

- Etapa de planeación (abril junio): El colaborador debe registrar sus objetivos funcionales y de desarrollo para el año en curso, por medio de la herramienta Success Factors.
- Primer encuentro (julio – septiembre): espacio de conversación colaborador/líder para evaluar los avances en las metas propuestas.
- Etapa de cierre (octubre - diciembre): se acompaña de un segundo encuentro entre el líder y el colaborador para conocer el estado de los objetivos.
- Etapa de gestión y valoración (enero - marzo): se capturan los resultados de los objetivos organizacionales a cargo de Talento Humano, resultados de los objetivos funcionales y de desarrollo y la calificación de las competencias.
- Una vez se finaliza la etapa de gestión y valoración, el formulario es revisado por Talento Humano para su posterior firma, dar por terminada la valoración del desempeño y revelar los resultados.

Teniendo en cuenta que las etapas de la valoración de desempeño se surten de manera trimestral, los resultados 2023 se verán reflejados en el mes de marzo del año 2024 y se publicarán como anexo al presente informe.

Categoría Laboral	Número total de colaboradores				Número de colaboradores que recibieron evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera				% de colaboradores que recibieron evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera			
	2021		2022		2021		2022		2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta Gerencia	13	2	11	1	0	0	-	-	0%	0%	0%	0%
Gerencia Media	126	82	39	19	123	77	37	18	98%	94%	95%	95%

Comerciales	437	774	475	787	415	720	428	724	95%	93%	90%	92%
Administrativos (staff)	1031	999	1195	1075	918	889	1.111	1.000	89%	89%	93%	93%
Operativos	1280	2407	1188	2323	947	1877	832	1.696	74%	78%	70%	73%
Total	2887	4264	2908	4205	2403,42	3563,47	2.408	3.438	83%	84%	83%	82%
	7151		7113		5966,89		5.845		83%		82%	

Fuente: Banco de Occidente

Nuestra marca empleadora

Continuamos trabajando para fortalecer el posicionamiento de nuestra marca empleadora a través de acciones de comunicación que nos permitan compartir con nuestros grupos de interés información relevante y atributos que hacen de nuestra organización el mejor lugar para trabajar. Algunas de las acciones más relevantes fueron:

- Plan de comunicación en redes sociales sobre el plan de bienestar, las acciones de responsabilidad social, los programas de formación y temas de diversidad y equidad de género.
- Visitas a las diferentes universidades del país para hacer presencia, acompañarlos en ejercicios de formación y atraer nuevos talentos.
- Rediseño del programa de pasantías BDO como parte de las acciones para continuar robusteciendo nuestros semilleros de candidatos y también como un ejercicio de responsabilidad social apoyando la formación de nuevos profesionales.
- Priorización de la estrategia del **Journey del colaborador** con el objetivo de definir, calibrar y ajustar el proceso de desarrollo interno del equipo humano por lo que contratamos una firma externa para construir la propuesta de valor para el empleado como la base fundamental para fortalecer y potenciar nuestra marca empleadora. Algunas de las acciones desarrolladas fueron la realización del kick-off del proyecto, la alineación estratégica del mismo y el lanzamiento de la primera encuesta a colaboradores para conocer sus aspiraciones y percepción.
- Implementación de la estrategia de atracción y retención del talento digital, mediante el sostenimiento del programa de beneficios para cargos críticos, programa de referidos y de inducción institucional.

“Occiverso, un mundo digital”

Este programa fue diseñado para apoyar nuestra estrategia de atracción de talento en el ámbito digital y fomentar una cultura de vanguardia en nuestra organización. La comunidad digital fue creada a través de LinkedIn y desde allí realizamos diferentes eventos en vivo.

1. Alcanzamos en la comunidad un total de 212 integrantes.
2. Logramos la producción de 8 video-pódcast de alta calidad los cuales abordan temas relacionados con tendencias como: ciberseguridad, posicionamiento SEO, big data, creatividad digital y redes sociales, entre otros.
3. El Banco le apuesta a la formación en contenidos digitales y en vanguardia con el objetivo de mantenernos actualizados.

Relaciones laborales

GRI 3-3

Nuestro propósito es garantizar la sostenibilidad de la compañía desde la gestión del talento humano para el cumplimiento de la estrategia empresarial, por lo tanto, movilizamos las personas y escuchamos sus expectativas para satisfacer a los colaboradores y sus familias con las actividades desarrolladas y así lograr un mayor balance entre la vida personal y laboral que se refleja en el aumento de la productividad en el desempeño de sus actividades.

Encuesta de ambiente laboral

DJSI 3.4.6

Desde nuestro compromiso con el desarrollo sostenible impulsamos, valoramos y mejoramos cada día la gestión del talento humano a través de la implementación de planes y programas encaminados a lograr el bienestar, desarrollo y equidad de nuestros colaboradores.

Promovemos una cultura empresarial positiva, resiliente e inclusiva en la que se prioricen las personas como eje fundamental para el cumplimiento de la estrategia empresarial. Ser un gran lugar para trabajar es el compromiso de nuestra organización al mantener conectados a los colaboradores con el propósito superior: “*hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país*”. Por eso, continuamos fortaleciendo el sentido de pertenencia, la atracción y retención del mejor talento, aumentando la credibilidad y confianza de los grupos de interés y agregando valor a los accionistas gracias al posicionamiento de la marca y la reputación corporativa al enfocarnos en las personas como nuestro activo principal.

Realizamos la medición de clima laboral con *Great Place to Work* e *Icontec* por quinto año consecutivo y recibimos la certificación de estas entidades por encontrarnos en un estadio muy sobresaliente al contar con políticas y prácticas de ambiente laboral que generan confianza y compromiso organizacional, lo que nos hace ser un empleador atractivo y de ejemplo en el país. También obtuvimos el reconocimiento como el **Mejor Lugar para Trabajar en Colombia** en la categoría de más de 1.500 colaboradores en 2023.

Medición	2021	2022	2023
Índice de Clima Laboral	88.40	80.60	87.60
Cobertura de datos, % de empleados	100%	92%	94%

Fuente: Banco de Occidente

A continuación, detallamos las dimensiones que hacen parte de la encuesta realizada a nuestros colaboradores de forma anual:

Dimensión	Descripción	Resultado general
Credibilidad	Percepciones de los colaboradores frente a sus líderes y si la gerencia es creíble y digna de confianza.	Excelente
Respeto	Percepciones de los colaboradores frente a las acciones que demuestren apoyo, colaboración y cuidado por parte de la organización.	Excelente
Ecuanimidad	Percepciones frente a si las prácticas de gestión en el lugar de trabajo son justas, equitativas y ecuánimes.	Muy Alta
Compañerismo	Sentimiento de los colaboradores frente a la autenticidad y cuidado que sienten por parte de otros, la libertad que sienten	Muy Alta

	para expresarse, el sentido de hospitalidad en el entorno laboral y si se sienten miembros de una comunidad.	
Orgullo	Sentimiento de los colaboradores por su trabajo, su equipo y la organización en la que trabajan.	Alta

Como parte de nuestra aspiración para el 2023, en el que nos planteamos incrementar el índice de ambiente laboral, realizamos la presentación de los resultados de la encuesta del periodo anterior a todos los niveles de la organización, diseñamos planes de acción a nivel de las vicepresidencias para el cierre de brechas, y acompañamos las diferentes áreas con mayor oportunidad de mejora con entrevistas, talleres y *coaching* para fortalecer el ambiente de trabajo.

Licencia de maternidad y paternidad

GRI 401-3

Actualmente contamos con 4 salas de lactancia, una en cada sede administrativa (Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla) las cuales se encuentran disponibles para las madres que las necesiten. Como parte del despliegue del programa hemos socializado a nivel nacional las ubicaciones, personas responsables, horarios y condiciones de uso y otorgamos el tiempo remunerado de acuerdo con la normatividad para apoyar a las mamás en su proceso. En el 2023 realizamos 3 charlas enfocadas a grupos con etapas de gestación o lactancia y otorgamos el beneficio de la licencia de maternidad y paternidad para los colaboradores, así:

	2023	2022	2021
Número de colaboradores que tuvieron derecho a licencia de maternidad o paternidad.	161	186	192
Mujeres	118	137	147
Hombres	43	49	45
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia de maternidad o paternidad.	161	186	192
Mujeres	118	137	147
Hombres	43	49	45
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo después de disfrutar de su licencia por maternidad o paternidad y se mantienen en su empleo	151	152	176

pasados doce meses desde su reincorporación			
Mujeres	111	112	135
Hombres	40	40	41

Fuente: Banco de Occidente

Indicador	sexo	2023	2022	2021
Índice de reincorporación al trabajo	Hombres	100%	100%	100%
	Mujeres	100%	100%	100%
Índice de retención	Hombres	93,02%	95,91%	91,11%
	Mujeres	94,07%	81,75%	91,83%

Fuente: Banco de Occidente

Convención colectiva

GRI 2-30; DJSI 3.1.5

Mantener relaciones abiertas, con amplia comunicación y de trabajo en equipo con el sindicato, nos ha permitido lograr acuerdos en pro del bienestar de nuestros colaboradores. Nuestra Convención Colectiva comprende 5 años de vigencia (2022-2026); el 2023 fue nuestro segundo año del acuerdo, en el cual tuvimos un incremento salarial convencional del 15,42% y se otorgó el plan de beneficios conforme con lo establecido en la Convención, atendiendo el 100% de las solicitudes que cumplieron con los requisitos.

De otra parte, continuamos fortaleciendo las relaciones con el Sindicato de Empleados, mediante la comunicación en doble vía y la construcción conjunta de soluciones. Garantizamos el derecho de afiliación sindical lo que se evidencia en un mantenimiento en la proporción de funcionarios cubiertos por la Convención Colectiva así:

	Número total de colaboradores			Número de colaboradores cobijados con convenios de negociación colectiva			% de colaboradores cobijados por convenios de negociación colectiva		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Total	7.151	7.113	6.984	3.009	2,904	2,768	42%	41%	40%

Nuestro Código de Conducta

GRI 2-26, 406-1

En el marco de una gestión integral y transparente, contamos con el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo. Bajo estos lineamientos hemos establecido un compromiso de conducta y cumplimiento que es firmado por todos nuestros colaboradores en el momento de su ingreso o cuando estos documentos son actualizados.

Adicionalmente, contamos con diferentes comités que revisan situaciones que se presentan en la organización frente a posibles hechos que evidencian el incumplimiento de estas directrices:

Comité de convivencia laboral: conformado por representantes de los trabajadores y de la compañía, es un comité autónomo que revisa situaciones de convivencia de los colaboradores y emite recomendaciones para solucionar las situaciones planteadas que puedan afectar el ambiente laboral.

Conformamos cuatro comités de convivencia a nivel nacional en 2023 y sus integrantes fueron capacitados en diferentes temáticas como: comunicación asertiva, teletrabajo y tecnoestrés, entre otras.

Comités operativos zonales: en estos comités se revisan y evalúan las posibles faltas disciplinarias de nuestros colaboradores a los lineamientos éticos organizacionales y al reglamento interno de trabajo, y se determinan las sanciones de ser necesario.

En el Banco de Occidente creemos en la igualdad como derecho y en la equidad como un principio rector de nuestra identidad organizacional, de acuerdo con ello,

en desarrollo de las relaciones laborales, no ejecuta conductas que puedan ser discriminatorias ni ha presentado casos de este tipo a lo largo del periodo.

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1; 403-8

Desde nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y comprometidos con brindar a nuestros colaboradores las condiciones necesarias para promover una cultura del cuidado y el bienestar físico, mental y social, en 2023 desarrollamos estrategias enfocadas en el fortalecimiento del sistema de vigilancia epidemiológica, orden y aseo, higiene y seguridad industrial, nutrición, medicina preventiva y del trabajo.

La cobertura de nuestro sistema incluye al 100% de los colaboradores independientemente del tipo de contratación y a todos los proveedores y contratistas que realizan actividades para o en nuestras instalaciones.

En el marco de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en cumplimiento de la matriz de requisitos legales establecida para el Banco, hemos establecido programas y actividades periódicas con las que realizamos seguimiento y control a la salud de nuestros colaboradores. De esta manera, las principales actividades de nuestro sistema de gestión son:

1. Higiene y seguridad industrial, donde se reportan e investigan los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, se identifican peligros y riesgos, y se realizan inspecciones de seguridad y mediciones ambientales.
2. Medicina laboral: se realizan acciones de medicina preventiva y del trabajo, actividades de promoción y prevención, seguimiento de casos, evaluaciones ocupacionales y se gestiona el programa de rehabilitación laboral.
3. Sistemas de vigilancia epidemiológica.
4. Programas de seguridad vial y riesgo público.
5. Programa de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
6. Comités de participación de los trabajadores (COPASST, Comité de Convivencia; Comité de Seguridad Vial).
7. Formación en las diferentes temáticas asociadas al sistema (preventivos, correctivos).

Disponemos de un programa anual de auditorías mediante el análisis, verificación y evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, el cual tiene alcance a nivel nacional en todas las oficinas, áreas administrativas y todas las actividades desarrolladas. Este proceso de evaluación se realiza a nivel interno y es contratado por medio de una licitación con una entidad externa competente.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos e incidentes

GRI 403-2; 403-7

Integrado al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, nuestra compañía cuenta con un procedimiento que establece las directrices para la continua identificación de peligros y evaluación y determinación de controles de riesgos con el fin de prevenir los accidentes y enfermedades laborales, que aplicamos en todos los centros de trabajo y actividades donde prestamos los servicios del Banco.

La gestión asociada a este proceso se realiza anualmente de acuerdo con los requerimientos de manera virtual o presencial por parte de un equipo de trabajo conformado por un representante del equipo de SST, Copasst y el acompañamiento técnico de la ARL, garantizando la participación de los trabajadores.

Allí se evalúan temas como la naturaleza del peligro, la magnitud del riesgo, la accidentalidad previa y cambios en la legislación, entre otros. A partir de esta información, definimos un plan de acción y establecemos los controles necesarios para mitigar el riesgo encontrado. Esta información se documenta y actualiza en la matriz de riesgos y peligros del Banco.

Cualquier trabajador o proveedor/contratista podrá realizar los reportes de los actos y condiciones inseguras y el autorreporte de condiciones en salud.

Para realizar los reportes mencionados, contamos con los siguientes canales de SST:

1. Buzón saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co
2. Contacto por Teams, correo o extensión de cada analista o líder de SST en cada zona.
3. Inspecciones de seguridad realizadas por parte de SST.
4. Identificación de peligros y riesgos realizado por parte de SST.

El proceso de seguridad y salud en el trabajo se encargará de consolidar y analizar los reportes y determinar el nivel de prioridad y tipo de intervención/acción correctiva de cada reporte; asimismo, procederá a remitir los respectivos planes de acción según corresponda y definir responsables y tiempos de ejecución. Para los casos de salud, se validará con medicina laboral su correlación con los peligros y riesgos de la empresa y el mecanismo para orientar al trabajador.

Adicionalmente, a través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementamos medidas preventivas, teniendo en cuenta la jerarquización de los controles asociados a los riesgos y peligros identificados en las evaluaciones, con el objetivo de mitigar o eliminar cualquier impacto negativo posible en los colaboradores. Del mismo modo, gestionamos las medidas correctivas y de mejora que evidencie el proceso.

Para nuestros clientes y proveedores, en caso de acudir a sus instalaciones, verificamos los requisitos para evitar cualquier alteración o evento relacionado con su salud. Estas medidas incluso abordan a los colaboradores que desarrollan actividades en formas de trabajo remotas o híbridas a través del teletrabajo, garantizando evaluaciones y seguimientos en los puestos de trabajo que ellos definan.

Servicios de salud

GRI 403-3

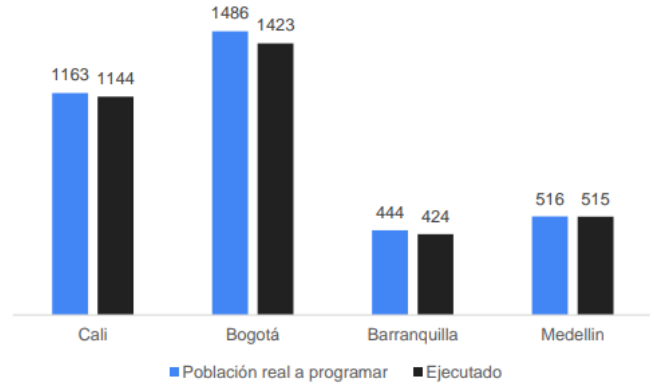
Cuidamos a nuestros colaboradores, por lo tanto, periódicamente realizamos diferentes actividades que nos permiten conocer sus condiciones de salud y contar con un diagnóstico completo de nuestro equipo de trabajo.

Adicionalmente, disponemos de un equipo técnico y profesional compuesto por la ARL y recurso humano especializado para los servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral, donde se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Identificación y evaluación de peligros y riesgos.
- Vigilancia de los factores del ambiente y de las prácticas de trabajo.
- Asesoramiento sobre la planificación y la organización del trabajo, incluido el diseño de los lugares de ocupación.
- Desarrollo de programas para el mejoramiento de las prácticas de trabajo.
- Análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades laborales.
- Identificación de procesos y procedimientos que puedan impactar la salud de los colaboradores.

Exámenes médicos realizados

A 31 de diciembre realizamos 3.506 exámenes periódicos en todo el país logrando el 97.14% de cobertura de la población propuesta para este periodo.



Fuente: Banco de Occidente

De igual manera diseñamos acciones de difusión y comunicación a través de los diferentes sistemas de vigilancia y programas, y actividades específicas de prevención de riesgos de salud y adaptación a los cambios que contribuyen a la salud de los trabajadores. Para nosotros es muy importante custodiar adecuadamente la información relacionada con la salud de cada colaborador para garantizar su confidencialidad. Esta información es compartida por cada colaborador según su condición de salud, previa socialización y explicación por parte del médico. De igual manera, existen acuerdos de confidencialidad y manejo de custodia clínica con los proveedores que realicen intervenciones o evaluaciones de salud de los colaboradores en el país.

Participación de los colaboradores en seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-4

Escuchar a nuestros colaboradores y sus preocupaciones con respecto a los temas de seguridad y salud en el trabajo es muy importante para continuar fortaleciendo nuestra gestión. Por eso, disponemos de diferentes mecanismos de participación y comunicación para resolver las situaciones que puedan impactar la seguridad y la salud de las personas:

Nombre del comité	Propósito
-------------------	-----------

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST:	Velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, promover y divulgar las actividades desarrolladas por el Banco.
Comité de Seguridad Vial	Busca sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de los comportamientos seguros en la vía y el cumplimiento de la normatividad de tránsito para la prevención de accidentes.
Comité Operativo de Emergencias (COE)	Coordinar las actividades antes, durante y después de una emergencia o desastre para garantizar el cumplimiento del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias y asegurar los medios necesarios para su implementación.
Comité de Convivencia Laboral	Prevenir el acoso laboral y proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.
Canales de reporte de condiciones y actos inseguros	Ofrecer herramientas a los grupos de interés para la denuncia de situaciones que puedan estar en contra de la seguridad y la salud de las personas en la compañía. Entre ellos se encuentran: COPASST, buzón de SST saludytrabajo@bancodeoccidente.com.co , inspecciones de seguridad y la misma actualización de la identificación, evaluación y gestión del riesgo.

Fuente: Banco de Occidente

Formación de los colaboradores en seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-5

Tomando como insumo principal la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, el plan nacional de salud y la caracterización epidemiológica, hemos establecido, de la mano con los profesionales asignados por la ARL, un plan de formación con actividades presenciales y virtuales que nos permiten cubrir el 100% de nuestra población interna. Los principales temas abordados, tanto para colaboradores como para terceros en 2023, dieron como resultado más de 1.014 horas de formación en las siguientes áreas:

- Inducción y reinducción en SG SST a toda la población del Banco.
- Curso de entrenamiento en alturas para áreas específicas.
- Capacitación en Legislación en SST, Investigación y Análisis de Accidentes, identificación de peligros y riesgos (COPASST) cada año.
- Capacitación anual para el comité de convivencia laboral en comunicación asertiva, manejo de conflictos, inteligencia emocional, manejo adecuado del estrés.

- Capacitaciones al personal para la actuación adecuada ante eventos de riesgo público (oficinas prioritarias de cada zona).
- Capacitación a la Brigada de Emergencias sobre funciones y responsabilidades.
- Formación en velocidad segura, prevención de la fatiga, prevención de la distracción, cero tolerancias a la conducción bajo el efecto de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas y protección a actores viales vulnerables.
- Capacitación anual virtual a trabajadores autónomos a nivel nacional sobre pausas activas.
- Capacitación en uso de elementos de protección personal.
- Entrenamiento en manejo seguro de sustancias químicas.

Con el objetivo de evaluar el proceso de formación y encontrar oportunidades de mejora, al terminar cada capacitación realizamos una encuesta de satisfacción o una evaluación de conocimientos.

Actividades	2023		2022		2021	
	Colaboradores Directos	Proveedores y contratistas	Colaboradores Directos	Proveedores y contratistas	Colaboradores Directos	Proveedores y contratistas
Número de actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo llevadas a cabo	735 ⁴³	47	37	56	63	159
Total de trabajadores capacitados en seguridad y salud en el trabajo	6.632	428	6.553	484	5.838	531
Total de horas de capacitación	5.446	23	4.035		2.274	79

⁴³ Se observa un aumento significativo en el ítem: "Número de actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo llevadas a cabo" para el año 2023 para colaboradores directos, ya que en años pasados se contaba como 1, a las actividades realizadas por temática, este año y de acuerdo con un plan de capacitación más específico, se logró contabilizar cuantos eventos de capacitación se llevaron a cabo en total por cada una de las temáticas.

desarrolladas				28 ⁴⁴		
---------------	--	--	--	------------------	--	--

Fuente: Banco de Occidente

Fomento de la salud en los colaboradores

GRI 403-6

Encaminados hacia la realización de acciones de cuidado y bienestar para la salud de nuestros colaboradores, realizamos diferentes actividades a lo largo del periodo que apuntan al cumplimiento de este propósito:

- **Jornada de donación de sangre:** llevamos a cabo jornadas de donación de sangre en las instalaciones del Banco en alianza con la Cruz Roja Colombiana, quien dispone de todos los recursos necesarios para llevar a cabo dicha actividad.
- **Programa de chequeos ejecutivos:** realizamos exámenes de laboratorio y acompañamiento médico especializado (internista, urología y ginecología) a la población identificada como alta dirección, gerencia media y direcciones.
- **Exámenes médicos ocupacionales:** hacemos exámenes médicos ocupacionales con énfasis osteomuscular y optometría a población identificada.
- **Semana de la salud:** en el mes de agosto realizamos la semana de la salud para todos los funcionarios a nivel nacional, en alianza con diferentes entidades prestadoras de servicios. Allí presentamos diferentes temáticas de hábitos de vida saludable y buen estilo de alimentación, y logramos la participación de más de 1.244 colaboradores.

Accidentalidad laboral y ausentismo

DJSI 3,5,3

⁴⁴ Se realiza reexpresión en el ítem "Total de horas de capacitación desarrolladas" para el año 2022 para proveedores y contratistas, ya que en su momento se calculó la cantidad de horas de capacitación de acuerdo con el total de trabajadores y no de acuerdo con el número de actividades de capacitación.

Continuamos fortaleciendo nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que cumplimos con todos los requerimientos de ley, a través de la implementación de actividades preventivas y de evaluación de riesgos, acordes con las nuevas formas de trabajo; en este periodo logramos una disminución de la frecuencia de accidentes y aumento de reportes de incidentes, lo que genera mayor insumo para los planes preventivos asociados al sistema.

Accidentalidad			
	2023	2022	2021
Índice de frecuencia de accidentes	0.47	0.68	0.58
Índice de severidad de accidentes	3.49	1.81	1.44

Fuente: Banco de Occidente

El aumento del índice de severidad nos reta a continuar fortaleciendo las estrategias de prevención teniendo en cuenta que, de acuerdo con la caracterización de accidentalidad, la principal causa de accidentes son las caídas en las sedes administrativas y operativas. Sin embargo, hemos desplegado un plan de acción para fortalecer los estándares de señalización en los momentos de limpieza y retomar del mismo modo la estrategia de orden y aseo en las sedes.

Tasa de ausentismo			
	2023	2022	2021
% del total de días laborados	136,16 %	135,35%	139,39%
Cobertura de los datos	100%	100%	100%

Fuente: Banco de Occidente

Acompañamos a las personas que presentan condiciones de salud que generan más de 30 días de ausentismo para apoyar su reintegro y prevenir posibles dificultades administrativas asociadas a los trámites u oportunidades de las entidades de salud. Adicionalmente este tipo de mediciones nos permiten identificar las principales causas de enfermedad y enfocar las actividades preventivas. Presentamos un aumento de la tasa de ausentismo global con respecto al año anterior, acorde al comportamiento general del país en post pandemia.

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 3-3; 2-7

Somos una entidad diversa, equitativa e incluyente, comprometida con las personas y su bienestar para lograr un entorno favorable que facilite y potencie la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral, atributos de la cultura que impulsan el progreso personal y profesional de nuestro equipo humano. De cara a esta premisa, hemos desarrollado diferentes acciones para cumplir este objetivo y materializarlo en la composición de nuestra plantilla, así:

Composición total de la planta			
	2023	2022	2021
Hombres	41.14%	40,88%	40,46%
Mujeres	58.86%	59,12%	59,54%

Fuente: Banco de Occidente

Enmarcados en nuestro compromiso de equidad, diversidad e inclusión, hemos establecido criterios integrales y transparentes para los procesos de selección, contratación, promoción y ascensos de nuestros colaboradores, libres de discriminación por razones de género, orientación sexual y pertenencia étnica, entre otros. Estos lineamientos se ajustan únicamente a los perfiles de los cargos en términos de competencias, experiencia, conocimientos y formación.

Número de colaboradores por tipo de contrato y género							
		2023		2022		2021	
TIPO DE CONTRATO		Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres	Hombre	Mujeres
Indefinido	Completo	2.526	3.610	2.545	3.706	2.496	3.746
	Parcial	4	3	6	5	6	24
Plazo fijo	Completo	200	290	237	278	238	281
	Parcial	2	4	1	5	5	4
Aprendices Sena	N/A	141	204	119	211	148	203
Total		2.873	4.111	2.908	4.205	2.893	4.258
		6.984		7.113		7.151	
Empleados externos		2.438		2.387		2.744	

Fuente: Banco de Occidente

De acuerdo con el perfil demográfico de nuestros colaboradores, el 3% pertenece a una minoría étnica y el 3% se identifica como población LGBT+.

Resaltamos el trabajo que hemos venido implementando con los aprendices SENA a quienes apoyamos en su proceso formativo y de experiencia laboral, proceso en el que hemos logrado la vinculación del 40% de los jóvenes que hacen parte de este programa.

Tipo de contrato por zona				
	Tipo de contrato	2023	2022	2021
Bogotá	Fijo	201	221	227
	Indefinido	2.927	2.987	2.990
	Total	3.128	3.208	3.217
Cali	Fijo	208	219	228
	Indefinido	2.068	2.086	2.020
	Total	2.276	2.305	2.248
Medellín	Fijo	55	49	43
	Indefinido	632	662	691
	Total	687	711	734
Barranquilla	Fijo	32	32	30
	Indefinido	516	527	571
	Total	548	559	601

Fuente: Banco de Occidente

Nota: (no incluye personal SENA)

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

GRI 405-1

Tipo de contrato por zona					
Cargos	Género	Edad	2023 (Número)	2022 (Número)	2021 (Número)
COMITÉ DIRECTIVO	Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	2	2	2
		Mayores de 50	10	9	11
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	0	0	0
		Mayores de 50	1	1	2
GERENCIA MEDIA	Hombres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	21	21	22
		Mayores de 50	21	18	19
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	0	0	0
		Entre 31 y 50 años	7	9	8

		Mayores de 50	11	10	11
ADMINISTRATIVOS	Hombres	Entre 18 y 30 años	388	454	360
		Entre 31 y 50 años	630	587	565
		Mayores de 50	170	154	148
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	321	397	365
		Entre 31 y 50 años	667	607	596
		Mayores de 50	82	71	69
COMERCIALES	Hombres	Entre 18 y 30 años	50	69	66
		Entre 31 y 50 años	310	316	320
		Mayores de 50	107	90	89
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	75	118	128
		Entre 31 y 50 años	541	550	559
		Mayores de 50	146	119	122
OPERATIVOS	Hombres	Entre 18 y 30 años	733	731	790
		Entre 31 y 50 años	307	339	384
		Mayores de 50	124	118	117
	Mujeres	Entre 18 y 30 años	1.464	1.599	1.643
		Entre 31 y 50 años	684	619	657
		Mayores de 50	112	105	107

Fuente: Banco de Occidente

Proporción de mujeres por tipo de cargo

DJSI 3.1.2

Promovemos la participación de las mujeres en cargos directivos de nuestra organización y en general en todas las actividades del Banco.

⁴⁵ Cargo	2023	2022	2021
Vicepresidentes	7,69%	8.30%	14.29%
Gerentes	30%	32.80%	31.67%
Directoras, coordinadoras y jefes	47,4%	45.20%	47.37%
Desde gerentes zonales hasta coordinadoras comerciales	51,33%	50.90%	53.51%

⁴⁵ Los datos del 2022 y 2021 se recalculan debido a la adopción del indicador S&P 3.1.2 donde el cálculo se hace con base en las cifras sobre el total de los cargos por categoría, no sobre el total de mujeres en el año, que se hacía anteriormente.

Promedio mujeres en cargos directivos	34,1%	34,3%	36,71%
Profesionales y técnicas	60%	60.90%	60.83%
Promedio Total	58.86%	59,12%	59,54%

Fuente: Banco de Occidente

Mujeres en cargos STEM⁴⁶

DJSI 3.1.2

Las mujeres aportan una perspectiva única y valiosa, impulsando la innovación y la toma de decisiones informadas en el sector financiero, en nuestra compañía continuamos incentivando la participación de las mujeres en carreras relacionadas con temas de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas como factor de competitividad y desarrollo para el Banco y el país.

	2023	2022	2021
Proporción de mujeres STEM	30.60%	34.60%	36.85%

Fuente: Banco de Occidente

Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

GRI 405-2

Como una buena práctica de retención de talento, revisamos anualmente nuestras operaciones y decisiones para fomentar la diversidad, eliminar los sesgos por razones de género y apoyar la igualdad de oportunidades. Por esta razón, evaluamos periódicamente las brechas salariales existentes como insumo relevante para la construcción de lineamientos de nuestras políticas de remuneración. En este periodo, la brecha salarial entre colaboradores hombres y mujeres disminuyó en 2,8 puntos porcentuales así:

Brecha salarial	2023	2022	2021
-----------------	------	------	------

⁴⁶ STEM (Science, Technology, Engineer and Math)

Brecha salarial media entre hombres y mujeres ⁴⁷	25.4%	28,2%	22,7%
Brecha salarial mediana entre hombres y mujeres ⁴⁸	29,4%	31,9%	18,70%

Fuente: Banco de Occidente

Otras acciones que demuestran nuestro compromiso con la inclusión de población diversa y personas en condición de discapacidad fueron:

- Desarrollamos una iniciativa para las personas en condición de discapacidad visual en alianza con MasterCard para emitir tarjetas débito y crédito con hendiduras, con el objetivo de que esta población pueda diferenciarlas más fácilmente.
- En el marco de nuestra Política de Derechos Humanos , incluimos un manifiesto de Equidad, Diversidad e Inclusión y realizamos ocho sesiones de la mesa EDI. En este espacio hemos compartido con representantes de todas las áreas de la organización asuntos que aportaron a nuestro conocimiento y al fortalecimiento de una cultura diversa como: eliminación de sesgos inconscientes, mensajes alrededor de la población sexualmente diversa y cómo se manejan estos en el mundo digital, entre otras.
- Realizamos el curso de atención diversa e incluyente para todos nuestros colaboradores en el que abordamos el trato a diferentes poblaciones como personas en condición de discapacidad, adultos mayores, población sexualmente diversa, etnias y razas.
- Hemos generado conversaciones que nos permitieron fortalecer los procesos de selección y comunicación a través de la construcción de información abierta, diversa e incluyente de cara a nuestros grupos de interés.
- Comenzamos el proceso de evaluación de proveedores en temas de diversidad, equidad e inclusión.
- Participamos en las marchas del orgullo LGBT de las ciudades de Bogotá y Cali con más de 50 colaboradores, familiares y amigos, como parte de la promoción de espacios libres de discriminación y fortalecimiento de la cultura alrededor del respeto por la diversidad.
- Desarrollamos la campaña “Mujeres ue Inspiran” encaminada a destacar el rol de las mujeres, sus historias de éxito y demostrar nuestro compromiso frente al espeto por sus derechos.

⁴⁷ Brecha salarial media es el porcentaje resultante de dividir la diferencia entre el salario de los hombres y las mujeres dividida entre el salario de los hombres.

⁴⁸ Brecha salarial mediana: se define como la diferencia entre la mediana de los ingresos de los hombres y las mujeres en relación con la mediana de los ingresos de los hombres.

- Lanzamos la campaña “Conexiones de Orgullo” en la que destacamos mensajes de nuestra población Banco de Occidente alrededor de la frase sentir orgullo es”, incentivando así las conversaciones alrededor de los derechos de la población sexualmente diversa.
- Contamos con expertos que nos ayudaron a compartir, a través de talleres de formación, temas como liderazgo diverso en las organizaciones, diversidad sexual y de género, y taller de diversidad para procesos de selección, etc.
- Realizamos un diagnóstico de cierre de brechas con Raking Par de Aequales con la cual identificamos oportunidades de mejora que se plantearon en el plan de acción 2024.

Como parte del enfoque de nuestra estrategia, ser una organización incluyente y diversa se ha convertido en un elemento apalancador para ser una marca que atrae nuevo talento y que promueve el desarrollo de la sociedad.

Respetamos los Derechos Humanos

Nuestros impactos en la gestión

GRI 3.3; 2-23

Aunque a veces el sector financiero parece estar a gran distancia de las vulneraciones en materia de derechos humanos que puedan tener sus operaciones, ese sector desempeña una función importante en la cadena de sucesos que repercuten sobre su respeto y promoción.

Por esta razón, el sector financiero integra criterios de derechos sociales y humanos en sus operaciones crediticias. Nuestro interés como Banco de Occidente por implementar esta buena práctica en sostenibilidad, no solo se ve reflejado en nuestra adhesión a Pacto Global y a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI⁴⁹, iniciativas de la Organización de Naciones Unidas, la aplicación de los estándares GRI⁵⁰ - 2021 para este Informe de Gestión y

⁴⁹ Por sus siglas: *United Nations Environment Programme Finance Initiative*

⁵⁰ *Global Reporting Initiative*, 2021 metodología de reporte que exige a las organizaciones, entre otros temas, describir los impactos en materia de derechos humanos de cada uno de los temas materiales, los cuales serán reportados en el informe de 2024 de acuerdo con el desarrollo del proyecto de debida diligencia iniciado en 2023

Sostenibilidad, sino en reconocer los impactos de nuestras operaciones en las personas.

En la actualidad contamos con la Política en Derechos Humanos⁵¹, (DD.HH.) que aborda los principios de: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, El Pacto Global de las Naciones Unidas, la Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial responsable, los derechos humanos establecidos en la Constitución Política de Colombia, (para nuestras filiales en Panamá y Barbados), las normas y leyes que abarquen los Derechos Humanos en estas jurisdicciones, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el 2023, desde la Gerencia de Sostenibilidad iniciamos el diseño e implementación de la debida diligencia en materia de Derechos Humanos, entendida como la manera en que la organización gestiona de forma proactiva los riesgos reales y potenciales de los efectos adversos sobre los DD.HH. en los que se ve involucrada directa o indirectamente⁵², y de esta manera ser más conscientes del aporte que generará a nuestros grupos de interés a través de prevención de situaciones en operaciones, productos y servicios que los puedan afectar.

Para la implementación del proyecto tomamos como referencia el Pilar II de los Principios Rectores, el cual define el ciclo continuo de gestión que se debe implementar en las organizaciones:

A. Identificar y evaluar los efectos adversos reales o potenciales sobre los derechos humanos que la empresa haya causado o contribuido a causar a través de sus actividades, o que guarden relación directa con las operaciones, los productos o los servicios prestados por sus relaciones comerciales;



B. Integrar los resultados de las evaluaciones de impacto en los procesos pertinentes de la empresa, y adoptar las medidas adecuadas conforme a su participación en el impacto

C. Hacer un seguimiento de la eficacia de las medidas y procesos adoptados para contrarrestar los efectos adversos sobre los derechos humanos a fin de

⁵¹ Consulte Política de Derechos Humanos Banco de Occidente y Filiales <https://bancodeoccidente.com.co/banco-de-occidente/imagenes/quienes-somos/informacion-para-accionistas/sostenibilidad/documentos/politica-de-derechos-humanos-banco-de-occidente-y-filiales.pdf>

⁵² Tomado del dictamen de Naciones Unidas al respecto, 2018

E. Establecer sistemas de administración fuertes para cadenas de suministro responsables

D. Comunicar de qué manera se encaran los efectos adversos y demostrar a las partes interesadas – en particular a las afectadas – que existen políticas y procesos adecuados.

A finales del periodo de este reporte logramos realizar la primera sensibilización sobre la debida diligencia de DD.HH. en nuestras operaciones con las principales áreas identificadas que tienen una gran responsabilidad en el respeto y su promoción.

Continuaremos en el 2024 en este desarrollo analizando las políticas internas que aborden temas de DD.HH., revisión de estándares y normatividad aplicable, la matriz de riesgos operativos, nuestro compromiso por la diversidad, equidad e inclusión, perspectivas del sector bancario y financiero, nuestras actuaciones a lo largo de la cadena de valor y nuestras relaciones laborales, como parte de la primera etapa de análisis del contexto interno y externo de la organización.

Adicionalmente, al ser miembros adheridos a Pacto Global de las Naciones Unidas miembros del equipo de Sostenibilidad, recibieron certificación por hacer parte del “Business & Human Rights Accelerator”, programa dispuesto para apoyar a la comunidad empresarial global en el camino hacia el respeto por los Derechos Humanos, desde el entendimiento de la debida diligencia. En él logramos determinar el estado de la organización en materia de DD.HH., acercarnos a la identificación y evaluación de algunos impactos negativos o potenciales y definir un plan de acción para la mitigación de los mismos.

A nivel corporativo participamos en el proyecto de Proveeduría Diversa⁵³ junto a las demás entidades del Grupo Aval, en el cual diligenciamos una encuesta que aborda preguntas relacionadas con criterios ASG⁵⁴, entre las cuales se incluye la definición de una declaración, política, proceso o práctica relacionada con los DD.HH. esto con el objetivo de identificar la madurez de la cadena de

⁵³ Información ampliada en el capítulo de Gestión Financiera – Tema:Cadena de abastecimiento

⁵⁴ Ambientales, sociales y de gobernanza

abastecimiento en los temas mencionados y así establecer planes de acompañamiento por parte de la organización para fortalecer sus capacidades.

Durante nuestro proceso de implementación del SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales), hemos incluido en el formulario de categorización un ítem asociado a conocer si nuestros clientes cuentan con política o compromiso en Derechos Humanos con el fin de sondear qué tan cubierta se encuentra la cartera frente al respeto y promoción por los DD.HH. y esperamos fortalecer nuestra evaluación y caracterización a corto plazo.

Dentro del proyecto de transformación laboral que adelantamos en el banco evaluamos las operaciones e identificamos los impactos en materia de DD.HH. que se relacionan con nuestros colaboradores. Asimismo, establecemos medidas de remediación y mitigación y comunicamos la forma en que se gestionan dichos asuntos⁵⁵.

Finalmente, como signatarios de los Principios de Banca Responsable, nos encontramos en la fase de medición de los impactos positivos y negativos de nuestro portafolio de Banca Personas y Banca Empresas como parte del cumplimiento de los seis principios de esta iniciativa internacional, en donde el Principio 1: Alineamiento, claramente señala: *“El alineamiento Estratégico significa orientar la estrategia comercial de un banco para que sea coherente con, y contribuyendo a, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y otras estructuras nacionales, regionales o internacionales relevantes, como los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, donde un banco está mejor posicionado para hacerlo a través de sus negocios (..) “*

El proyecto mencionado que venimos adelantando nos permitirá alinear nuestra estrategia comercial con nuestras prioridades estratégicas en materia de sostenibilidad, en donde es probable que nuestra política de DD.HH. y nuestros actuales compromisos sean actualizados, continuaremos con el análisis de nuestros impactos, implementaremos la debida diligencia y realizaremos seguimiento a los objetivos propuestos para la mitigación, de los posibles riesgos o impactos identificados, de acuerdo con nuestra estrategia de DD.HH. que responde a la iniciativa de Principios de Banca Responsable.

Creamos Experiencias de Valor

Nuestros impactos en la gestión

GRI 3.3

⁵⁵ Para ampliar esta información remitirse al capítulo Impulsamos nuestro talento, tema: Relaciones laborales

Una de las promesas de valor más importantes de nuestro Banco es la de proporcionar experiencias de valor a nuestros clientes mediante soluciones financieras efectivas y memorables. Con una visión estratégica, ofrecemos productos y servicios financieros que se traducen en beneficios tangibles y que contribuyen al alcance de los objetivos económicos y sociales que nos hemos propuesto, al integrar calidad, integridad e innovación en cada punto de contacto con nuestros clientes, lo que nos permite fortalecer la confianza y su satisfacción.

De esta forma, en el 2023 con la nueva estrategia de agilidad empresarial implementada por el Banco, hemos realizado cambios de estructura en nuestras áreas que nos han permitido mapear a nuestros clientes y desarrollar una ruta de *customer journey* para conocer los momentos de excelencia en su experiencia con nosotros, así como sus dolores y necesidades.

Esta estrategia permite que desde el Sistema de Atención al Consumidor SAC se puedan articular soluciones con otras áreas de la entidad como mercadeo, relacional y de segmentos de clientes, para construir planes de trabajo y desarrollar programas que ayuden a mejorar su experiencia.

Podemos considerar que entre los principales impactos positivos que ha traído esta nueva forma de gestión están:

- la creación de herramientas digitales atractivas y amigables de fácil uso para nuestros clientes,
- accesibilidad para que puedan interactuar con los diferentes canales,
- calidad en el servicio y eficacia en nuestras operaciones porque proporcionamos mejores herramientas a nuestros equipos para abordar al cliente
- generamos valor a nuestros clientes al diseñar servicios que se ajustan a sus necesidades de acuerdo con el segmento que pertenecen,
- tenemos una mirada de inclusión social al contar con productos y servicios para personas en situación de discapacidad.

Destacamos que dentro de esta estructura contamos con el equipo de Centro de Competencias, CdC de experiencia del cliente y los capítulos (*chapters*) de UX/UI⁵⁶ que tienen el alcance de realizar una función integral a través de canales digitales y no digitales, definir los principios de diseño de experiencia del cliente, la gestión

⁵⁶ Líderes de los capítulos de Experiencia de Usuario (User Experience, por sus siglas en inglés) e Interfase de Usuario (o User Interfase, por sus siglas en inglés).

de *Customer Journey*, la medición y monitoreo de métricas y visibilizar las oportunidades de mejora de experiencia al cliente.

El propósito de este equipo es el de garantizar y potenciar un modelo de experiencia centrado en el cliente, simple, uniforme y sin fricciones, que impulse las capacidades del grupo Banco de Occidente (Banco de Occidente, Fiduciaria de Occidente, Banco de Occidente Panamá y Occidental Bank Barbados), y cree una cultura auténtica y generadora de valor tanto para nuestros clientes como para las entidades.

CdC y *chapter* tienen una alta sinergia y conexión con las áreas del Banco de manera transversal para identificar oportunidades de mejora en la experiencia del cliente que son incorporadas por los CdC de segmento en sus propuestas de valor y abarcadas por células y áreas a través de sus iniciativas.

Parte fundamental de este conocimiento del cliente es el análisis de las PQRS⁵⁷ recibidas por el Banco y los casos puntuales en donde el cliente no haya estado conforme con nuestra atención, lo que podría impactar de forma negativa la calidad de nuestro servicio. De allí buscamos soluciones que mejoren su percepción, para lo cual contamos con estudios de deserción y encuestas o consultas permanentes y voluntarias a quienes hayan tenido alguna incidencia en su producto o con el servicio del Banco.

A continuación, presentamos los resultados de las actividades destacadas en el 2023 que nos permitieron desarrollar una experiencia memorable con nuestros clientes.

Sistema de atención al consumidor financiero, SAC

Como parte de nuestras obligaciones como entidad vigilada por la Superfinanciera para la protección del consumidor⁵⁸, contamos con un área que atiende el Sistema de Atención al Consumidor Financiero desde la que acompañamos a los canales físicos y digitales en el cumplimiento de la normatividad.

⁵⁷ Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes

⁵⁸ Cumplimiento de la Ley 1328 de 2009 del ministerio de Hacienda y Crédito Público

Podemos destacar tres hechos importantes de nuestra gestión en el 2023: i) la creación de una mesa de trabajo con diferentes áreas del Banco para la consolidación y el robustecimiento de un programa de Educación Financiera para la entidad; ii) nuestro aporte en la construcción de cultura de diversidad e inclusión del Banco fue el desarrollo de tres cursos normativos relacionados con atención a personas en condición de discapacidad, la descripción del sistema de atención al consumidor financiero y el rol del defensor del consumidor financiero; compartimos mensajes cortos y precisos sobre nuestra cultura en materia de atención tanto dentro de la organización como de cara a clientes y la sociedad. También realizamos el seguimiento al plan de trabajo y las recomendaciones dispuestas por el defensor del consumidor financiero con el objetivo de que la entidad cumpla con lo dispuesto por la ley en esta materia, iii) desarrollamos la matriz de riesgo de conducta⁵⁹ que nos permite aportar al trato justo y cuidar a nuestros consumidores financieros.

De otra parte, participamos en el comité creado por Asobancaria sobre educación financiera que nos permite integrarnos en proyectos para mejorar la atención a grupos vulnerables dentro del Banco, como adultos mayores y personas en situación de discapacidad. Para este último grupo poblacional aplicamos el protocolo de atención y acompañamos las acciones del intérprete de lenguaje de señas en el Banco.

Te invitamos a conocer el testimonio y experiencia de servicio de Fredy, uno de nuestros clientes en situación de discapacidad auditiva ⁶⁰.

Este enfoque de inclusión en nuestra entidad está plasmado en el Protocolo de atención a personas en situación de discapacidad, que fue creado en el 2016 con el fin de brindar herramientas de apoyo en la prestación de los servicios con alcance a: atención en canales físicos, en el *contact center* y en los medios digitales como página web, contenido digital y redes sociales.

⁵⁹ Hace referencia a que la Superfinanciera busca promover que los consumidores financieros tengan acceso a productos y servicios apropiados (con acceso a información transparente), que las entidades supervisadas cumplan con la promesa de valor ofrecida y en general, que se genere confianza en el sistema financiero colombiano.

⁶⁰ <https://www.instagram.com/reel/Ct-K7vZAccJ/?igsh=dHVwMjg1dGpjdjdl>

En este 2023 hemos fortalecido el modelo de atención a personas en situación de discapacidad con acciones como asegurar que nuestros puntos de atención estén dotados con placas en braille, que nuestro equipo de atención al cliente conozca el protocolo de atención a personas en situación de discapacidad y exhibir información relativa al defensor del consumidor financiero, como es exigencia de la legislación.

Estas fueron nuestras principales actividades de inclusión que mejoraron la experiencia de nuestros clientes:

Tipo de discapacidad	Programas	Resultados 2023
Discapacidad auditiva	Contamos con un intérprete de lengua de señas colombiano que apoya la traducción en el 100% de nuestros canales físicos.	52 contactos en el año a 10 clientes y usuarios.
	Implementamos subtítulos en los videos de educación financiera publicados en nuestros distintos portales y canales de comunicación.	30 videos de educación financiera con <i>close caption</i> en la página web del Banco. El 23 de septiembre, día internacional de la lengua de señas, se publicó en redes sociales un video conmemorativo realizado por nuestro intérprete en este lenguaje.
	Taller de lengua de señas básico disponible en la plataforma digital.	4 talleres disponibles
Discapacidad visual	En nuestras oficinas disponemos de información sobre horarios de atención en braille y contratos en audio para los clientes como parte la planeación de infraestructura.	100% de oficinas con placas en braille. Cuatro audiocontratos en Intranet.
	Política establecida de ingreso de perros guía en todas las oficinas del Banco. Instrucciones de ingreso a personas ciegas con perro de asistencia,	100% de las oficinas.

	divulgadas a nivel nacional.	
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.	El 100% de las oficinas conoce el protocolo de atención a personas con discapacidad que manifiesten específicamente esta circunstancia, que en el caso de que la oficina cuente con más de un piso, el asesor debe bajar al primer piso para la atención.
	Tenemos atención preferencial en nuestras oficinas y apoyo personalizado para los clientes por parte de nuestros asesores.	La atención preferencial es una política de servicio a nivel nacional.

Analítica de datos para mejores decisiones

Contamos con el área de Analítica Especializada, dedicada a transformar los datos en información de valor para mejorar la experiencia de nuestros clientes mediante herramientas que permiten develar patrones, generar indicadores, encontrar tendencias, levantar pronósticos y por supuesto, emitir conclusiones bien informadas para nuestros equipos de trabajo.

Trabajamos el modelo WinBack que nos permite identificar clientes inactivos durante un periodo y que pueden ser parte de nuevo de nuestro Banco mediante la reactivación de sus productos. Esta herramienta, utilizada por nuestro equipo comercial para recuperar cartera y depósitos, obtuvo beneficios en 2023 por nuevos desembolsos y depósitos y cumplimiento del 100% de la meta establecida de clientes a reactivar.

El análisis de la data es implementado para la reducción y predicción de fugas; en el caso de banca personal, nos permite definir una estrategia de retención en

conjunto con el área comercial y apoya las campañas de fidelización y conocimiento del cliente. Asimismo, a partir de la identificación de los hábitos de consumo y los tipos de productos que se tienen con el banco, podemos conocer si el cliente tiene un comportamiento sostenible y de esta forma focalizar campañas de acuerdo con sus intereses.

Para clientes pymes y empresariales podemos identificar nuevas posibilidades de cupos en sus créditos; y mediante modelos de siguiente mejor acción ("NBA") para empresas se apoyó el crecimiento de la cartera con un crecimiento en el volumen de depósitos.

Realizamos el despliegue de la estrategia de datos del Banco a la totalidad del Comité Directivo y la gerencia media del Banco para divulgar el propósito superior, los frentes de acción, objetivos y equipos de trabajo. Igualmente, en el año 2023 reconocimos las brechas organizaciones en las diferentes dimensiones (arquitectura, gobierno de información, talento humano, etc.).

Implementamos modelos de priorización de campañas comerciales con el objetivo de personalizar y focalizar los diferentes mensajes y contribuir a que nuestros clientes recibieran ofertas relevantes y adaptadas a sus necesidades e intereses, mediante el aprovechamiento de los datos y, de esta forma, mejorar su experiencia con nosotros.

Un tema de gran importancia fue la definición de segmentación táctica para los clientes de empresarial y pyme, lo que permitió: i) focalizar las campañas diseñadas por el CdC Segmento Empresarial y Pyme al personalizar comunicaciones a los clientes; ii) identificar los clústeres y grupos no atractivos para evitar ofrecerles productos con posible detrimento de la cartera.

Para pymes desarrollamos el reconocimiento del perfil transaccional para establecer beneficios en diferentes productos o portafolios, en función del nivel y tipo de transacciones de este tipo de clientes.

Entendimiento de Open Banking a nivel conceptual y práctico para definir potenciales aplicaciones para el Banco, siempre alineado con la normatividad colombiana. Open Banking, como modelo de negocio, habilitará las propuestas de valor para los segmentos de Personas y Empresas con beneficios para nuestros clientes.

Buscamos generar un sentido de pertenencia en nuestros clientes para lo que desarrollamos "Rewind del cliente" mediante comunicaciones personalizadas que reflejan su relación con el Banco al hacer un recuento de los productos vigentes y los principales hitos en que los acompañamos.

Finalmente señalamos el desarrollo de la segmentación para clientes de banca de *Personas*, para la definición e identificación de clientes *core*, en los que el Banco quiere ser líder y competitivo.

Para el 2024 iniciaremos el proceso de experimentación y priorización de iniciativas por medio de la Inteligencia Artificial Generativa para generar valor a nuestros clientes y beneficios para el Banco, mediante la aceleración y la optimización de código en *python* en las iniciativas y casos de uso de analítica avanzada y Machine Learning, además de modelos de lenguaje natural entrenados a la medida para el apoyo en diferentes áreas del Banco.

En cuanto a herramientas internas, trabajaremos en la implementación de tableros de control estratégicos que faciliten el seguimiento de los objetivos de la presidencia y apalanquen la toma de decisiones a partir de datos.

Finalmente, nos proponemos la puesta en marcha y la estabilización de la nueva segmentación de clientes para la Banca de *Personas*.

Hechas para sentir

Somos el primer banco en Colombia que implementó la Tarjeta *Touch*, con la cual, a través del sistema de hendiduras en la tarjeta, los clientes con algún tipo de discapacidad visual podrán identificar y seleccionar en sus billeteras la tarjeta adecuada de acuerdo con el medio de pago que quieran usar para pagar sus compras. Una persona con problemas visuales enfrenta diferentes dificultades para realizar operaciones tanto en cajeros automáticos, páginas de Internet de los bancos e incluso en las aplicaciones móviles, razón por la cual en alianza con Mastercard e Idemia buscamos una solución incluyente en los sistemas de pagos que genere independencia, sea sencilla, sostenible y accesible.

La tarjeta está hecha de PVC reciclado al 88,5%, contribuyendo así con nuestro compromiso ambiental y a la inclusión e igualdad. En el 2023 hemos entregado más de 3 mil tarjetas de crédito *Touch Card* y tenemos abastecidas 175 oficinas a nivel nacional con tarjetas débito con este sistema. La tarjeta aplica para todos clientes de la Banca de Personas.

Nuestro desafío es que el 100% débito y crédito se emita con el sistema *Touch Card*, lo que mejoraría la experiencia de nuestros clientes al momento de utilizar estos productos. Estamos en la implementación del sistema para las tarjetas de crédito empresarial.



Video:

[https://youtu.be/uhxibjTLEdc?utm_source=digital&utm_medium=videoYT%2Bteads&utm_campaign=TouchCard2024&utm_id=TouchCard&utm_content=Banco de Occidente](https://youtu.be/uhxibjTLEdc?utm_source=digital&utm_medium=videoYT%2Bteads&utm_campaign=TouchCard2024&utm_id=TouchCard&utm_content=Banco%20de%20Occidente)

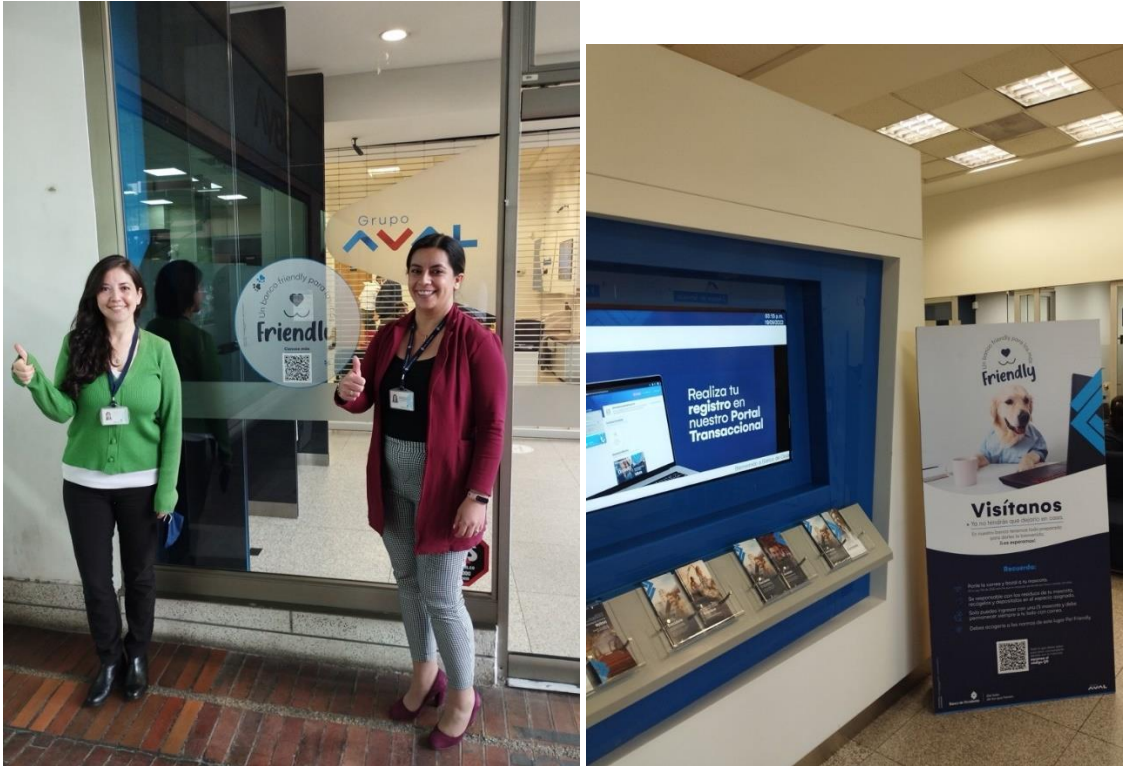
Oficinas Amigables para Mascotas ("Pet Friendly")

Las Oficinas *Pet Friendly* nacen de la necesidad que tienen nuestros clientes de realizar diligencias financieras personales con sus mascotas de compañía, por ello pensamos en que nuestro diferencial debe ser una atención integral al permitir el ingreso y ofrecer un espacio cómodo para la mascota durante la estadía del cliente.

Las seis oficinas ubicadas en Bogotá y Cali que iniciaron como piloto en el 2022 se consolidaron en el 2023. Están dotadas de elementos informativos y de limpieza (hablador de normas, pañitos húmedos, eliminador de olores, bolsas desechables y vinilo identificador).

Para el 2024 tenemos aprobada la utilización de esta práctica en 29 oficinas a nivel nacional y la ubicación de un vinilo identificador en 175. Para la entidad es importante brindar espacios amables para el cliente y sus mascotas porque hemos evidenciado que las personas se sienten más tranquilas y cómodas con sus mascotas y el estar con ellas, reduce sus índices de estrés y ansiedad lo que aporta a nuestro índice positivo de experiencia al cliente.





Además, buscamos mejorar la recordación de marca y apalancar el crecimiento del Portafolio de Tarjeta de Crédito Mascotas para el segmento de personas naturales.

Corresponsales bancarios

El canal de Corresponsalía bancaria busca llegar a aquellas regiones donde la presencia del Banco es limitada y se posiciona como una solución para realizar pagos de servicios públicos y privados, consignaciones hacia cuentas del Grupo Aval y retiros de efectivo con o sin tarjeta de las cinco entidades (Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular, Banco Av Villas y Dale⁶¹), entre otras transacciones financieras por la capilaridad bancaria⁶² y los horarios flexibles que manejan nuestros aliados.

Nuestros corresponsales nos han permitido participar en licitaciones para el pago de subsidios a través de Dale!, mediante el cual los beneficiarios bancarizados cuentan con la posibilidad de retirar su dinero en la red de corresponsalía bancaria.

⁶¹ SEDPE de Grupo Aval que ofrece depósitos electrónicos a través de billetera digital

⁶² La capilaridad bancaria hace referencia a la capacidad de los bancos de llegar a zonas remotas y brindar servicios financieros a la población mediante ofertas inteligentes las cuales amplían sus oportunidades y garantiza una mayor inclusión financiera.

Aquellos que por algún motivo no se logran bancarizar pueden recibir un giro y reclamarlo en cualquiera de nuestros puntos de atención.

Hemos mantenido la dinámica de expansión de la red al incluir nuevas redes de corresponsalía que ya cuentan con un posicionamiento fuerte en el mercado y una recordación de marca en nuestros clientes y usuarios, como también que tengan cobertura en todos los rincones del país para garantizar el servicio en localidades lejanas donde la presencia de sucursales bancarias es muy poca o limitada. Actualmente estamos presentes en todo el territorio colombiano con más de 53.000 puntos, siendo el Banco líder en el país por la cantidad de corresponsales, al aumentar en el 2023 nuestra cobertura en un 44% frente al 2022. Esperamos llegar a 58.000 puntos en el 2024.

Corresponsales bancarios	2023	2022	variación % 2023-2022
Número de puntos	53.147	37.000	44

Fuente: Banco de Occidente

Asimismo, destacamos que logramos la habilitación de retiros de efectivo de Dale! en los corresponsales Efecty, Punto red y Punto de Pago, para poner a disposición de los usuarios de la billetera un canal robusto y de fácil acceso para realizar sus transacciones.

Por otro lado, durante el último semestre del 2023 trabajamos en la implementación e instalación de nuevos servicios en nuestro corresponsal SuperGIROS, con lo que esperamos aumentar las transacciones en un 10% en el 2024 una vez se masifiquen los servicios. Con estas iniciativas estamos aportando a la inclusión financiera, la sostenibilidad, al desarrollo y la transformación del país.



Ideas que mejoran la experiencia del cliente

Desde hace 38 años se genera un espacio de reconocimiento para nuestros colaboradores en diferentes categorías con el fin de resaltar las ideas creativas que impulsen nuestro desarrollo y mejoren la experiencia de nuestros clientes.

Así nacen las ideas innovadoras en Banco de Occidente:



Fuente: Banco de Occidente

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

Destacamos que hemos abierto una nueva categoría de Embajadores CX (Experiencia de Cliente) pensada para aquellos colaboradores que dieron una milla extra para movilizar y generar cultura centrada en el cliente, así como escuchar a los clientes y aportar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Las categorías⁶³ premiadas anualmente son: Colaboradores wow, Mejores Gerentes de Relación; Mejores ENSI (Estudio Nivel de Satisfacción Interna), Oficinas wow y Mejores proyectos.

2023		2022	
Número de ideas presentadas	Número de ideas premiadas	Número de ideas presentadas	Número de ideas premiadas
35	10 finalistas y 4 ganadores que se escogerán en el 2024	77	10 ideas finalistas 4 equipos ganadores

Fuente: Banco de Occidente

Evaluación y seguimiento

GRI 3.3, 418-1; DJSI 3.7.1

La base más importante para innovar y fortalecer la confianza y la satisfacción de nuestros clientes es escucharlos y conocer su opinión sobre nuestra gestión, para lo cual contamos con herramientas con las que logramos conocer su experiencia como cliente de Banco de Occidente, en cada segmento que ofrecemos.

Una de ellas es la encuesta de satisfacción a clientes de Banca Personas y Banca Empresas mediante llamadas telefónicas de nuestro *contact center*. A continuación, los resultados:

- Encuesta de satisfacción a clientes

Banca Personas	2023	2022	2021	Meta
Clientes que contestaron la encuesta de satisfacción	266.932	316.182	239.670	N/A
% de representación	20%	26%	19%	N/A

⁶³ Para mayor información consulte Informe de Gestión y Sostenibilidad 2022, página 321

de las llamadas atendidas				
Porcentaje de satisfacción	83%	86,57%	88,66%	86%

Fuente: Banco de Occidente

Banca Empresas	2023	2022	2021	Meta
Clientes que contestaron la encuesta de satisfacción	48.410	48.020	42.092	N/A
% de representación de las llamadas atendidas	36%	33%	29%	N/A
Porcentaje de satisfacción	93%	93,33%	93,66%	90%

Fuente: Banco de Occidente

- *Net Promoter Score, NPS*

Para medir la experiencia de nuestros clientes en general, aplicamos la metodología NPS que fue culminada en noviembre de 2023. Se realizaron encuestas a clientes de todos los segmentos con una muestra representativa. Estos son los resultados:

NPS	2023	2022	2021	Meta	Comentarios
NPS General	67%	68%	68%	68%	Con los retos del 2023, estuvimos cerca de la meta. Se realizaron acciones con las áreas para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
NPS Empresas	72%	73%	72%	73%	
NPS Personas	46%	50%	49%	51%	

Fuente: Banco de Occidente

Referente a los canales y productos, los clientes son cada vez más exigentes porque esperan, con los cambios globales, una mayor digitalización de los procesos de las

entidades. En este sentido tenemos una gran oportunidad de mejora para robustecer nuestros canales, actualizarnos de manera continua y generar confianza en este tipo de operaciones.

Contribuimos al desarrollo de las regiones

Inversión social

Nuestros impactos en la gestión

GRI 3.3

Enmarcados en nuestra Política de Inversión Social, y teniendo claro nuestro objetivo para el 2023, contribuimos al progreso de nuestro país y al desarrollo de la sociedad a través del fortalecimiento de alianzas estratégicas con las entidades que hemos trabajado durante los últimos años, las cuales nos permiten aportar en la generación de nuevas competencias, gestionar impactos significativos y oportunidades para las comunidades.

Nuestra participación voluntaria garantiza la destinación de recursos a iniciativas bajo altos estándares de transparencia, buscando siempre el beneficio de los territorios. Para cumplir este objetivo, partimos de la identificación de las necesidades y los problemas que podemos resolver de la población beneficiada, teniendo en cuenta los siguientes ejes de acción:

- **Cultura:** apoyamos el desarrollo y protección de la expresión cultural de nuestro país priorizando la región pacífica y las ciudades en donde tenemos nuestras sedes principales (Cali, Bogotá, Medellín y Barranquilla).
- **Educación financiera para jóvenes y adultos mayores:** aportamos al mejoramiento de la calidad y acceso a la educación financiera para jóvenes y adultos mayores, buscando otorgar herramientas de decisión financiera que les permitan generar un mayor progreso en la sociedad.
- **Ambiental:** creamos programas que buscan la protección y preservación de los recursos naturales, la flora y la fauna de nuestro país, y programas enfocados en la adaptación y mitigación del cambio climático y la disminución de la contaminación ambiental.

Todos los proyectos desarrollados en el marco de la gestión están alineados con nuestra estrategia y sus resultados son evaluados y monitoreados para garantizar su cumplimiento, impacto positivo y alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Apoyo a iniciativas sociales

Donaciones

Contribuimos a diferentes iniciativas de desarrollo social a través de fundaciones y organizaciones ubicadas en Cali y Bogotá, en las que buscamos robustecer la inversión en educación, desarrollo comunitario, investigación, generación de nuevas oportunidades de aprendizaje y empleabilidad de poblaciones vulnerables, seguridad alimentaria y fortalecimiento de habilidades y proyectos de vida. Durante este periodo, esta gestión tuvo una inversión de \$3.453.667.730 en las siguientes actividades:

Solicitante	Propósito	Impactos
Fundación para el Desarrollo Integral del Pacífico	La donación se utilizó para el funcionamiento y desarrollo del objeto social de la Fundación	<p>Aportamos en conjunto con más de 500 empresas aliadas al modelo de articulación Público- Privado y Comunitario, logrando alrededor de 3.000 empleos y desarrollando iniciativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cali para mí: más de 25.000 caleños conversando alrededor de las propuestas de nuevos candidatos. • Ciclo de debates para las elecciones regionales 2023. • Inclusión de la agenda regional en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. • Reactivación de obras de infraestructura escolar en Cali, Tuluá, Buga y Buenaventura, con más de 12.000 estudiantes beneficiados. • Avances en construcción de las PTAR en el Valle del Cauca. • Supervisión del Plan Jarillón de Cali con un reforzamiento de 24.8km. • Avances en grandes proyectos de infraestructura del Valle del Cauca.

	<p>Apoyar la iniciativa Compromiso Valle en desarrollo de los ejes estratégicos para el impacto social en el Valle del Cauca.</p>	<p>Contribuimos a 43 proyectos con los que fueron beneficiadas más de 21.000 personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad alimentaria: 342.000 raciones de comida entregada en comedores comunitarios en Cali, Yumbo y Candelaria y 11 huertas urbanas con alrededor de 2.706 kg de producción al año. • Empleabilidad: más de 1.300 personas formadas en desarrollo personal y habilidades profesionales, y alrededor de 76 nuevas empresas creadas. • Emprendimiento: 1.104 emprendimientos en formación, más de 3.700 formados y \$78.000.000 en ventas totales en ferias de emprendimiento. • Transformación de proyectos de vida: 4.457 participantes de los cuales 1.522 hicieron parte del programa "Cambia tu arma por un balón" • Liderazgo: más de 180 participantes de las estrategias de emprendimiento social a otro nivel, encuentros para la transformación social de la región, red de líderes de Buenaventura
<p>Unidad de Acción Vallecaucana</p>	<p>Ampliar el área de investigación y data con el propósito de fortalecer el recurso humano y los asuntos objeto de monitoreo a la contratación pública de la Alcaldía de Cali, el almacenamiento seguro de datos y capacidades de difusión de información del laboratorio ciudadano Mi Cali Contrata Bien.</p>	<p>Contribuimos a analizar los patrones de contratación de diferentes organizaciones de la ciudad, por medio de la elaboración de 2 informes y apoyo metodológico para el estudio de casos. Asimismo, capacitamos a más de 780 personas en 25 talleres alusivos al tema.</p>

	<p>Fortalecer liderazgos regionales a través de la gestión de herramientas para la incidencia en lo público, para lo cual se desarrollaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover una participación informada para la incidencia en lo público a lo largo de diferentes momentos del ciclo de la gestión pública a partir del seguimiento y monitoreo al plan de desarrollo local y su socialización con grupos de interés. • Fortalecer la alianza Datos que Hacen Ciudad que facilita el acceso a información de la gestión de la ciudad y los ejercicios de monitoreo realizados por aliados. • Realizar talleres y espacios con grupos de interés (líderes empresariales, líderes comunitarios y sociales, egresados de programas liderados por la UAV) de divulgación de las herramientas para la incidencia en lo público. 	<p>Aportamos a iniciativas de desarrollo regional en materia de gobernanza estratégica que permiten fortalecer el liderazgo, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción del programa Escuela Política con el que 177 egresados hoy cuentan con mayores herramientas para ejercer su rol de liderazgo. 57 de ellos se candidatizaron en elecciones locales del mes de octubre del 2023. • Capacitación en pedagogía electoral a más de 3.400 personas. • Fortalecimiento de la herramienta "Datos que hacen ciudad" presentada a 530 personas del sector público.
<p>Corporación Valle en Paz</p>	<p>Acompañar a comunidades de los municipios de Santander de Quilichao, Buenos Aires, Caloto y Corinto en el departamento de Cauca y en Palmira en el Valle del Cauca, en la estructuración de propuestas para presentar perfiles asociativos a la Agencia de Desarrollo Rural -ADR en el marco de su nueva estrategia para apoyar el campo y las zonas rurales de nuestro país de manera integral; para el segundo semestre de 2023, implementar la convocatoria de Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural- PIDAR.</p>	<p>Presentamos la convocatoria "Proyectos Integrales de Desarrollo Agropecuario y Rural-PIDAR" beneficiando a 60 productores indígenas que lideran 20 comités de trabajo en el Territorio y 5.240 habitantes del resguardo, logrando \$4.768.200.000 COP para el "Fortalecimiento a los sistemas de producción de los pequeños productores del sector ganadero doble propósito para su participación en las cadenas de valor y autonomía económica en el resguardo indígena de Huellas- Caloto.</p>
<p>Fundamor</p>	<p>Brindar atención y acompañamiento a las niñas y niños pertenecientes al programa Dejando Huellas, el cual está fundamentado en la educación complementaria por medio de estrategias pedagógicas</p>	<p>Hemos contribuido a mejorar la calidad de vida de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y familias beneficiarias de la fundación. En 2023 gracias al apoyo al programa Dejando Huellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 169 niños y niñas recibieron educación complementaria • 860 estudiantes de 17 instituciones educativas en Cali, realizaron parte de sus horas de labor social con la campaña "Día de la Galletica"

	innovadoras que favorecen el desarrollo de las habilidades y competencias socioafectivas, cognitivas, físicas, motrices y del cuidado.	<ul style="list-style-type: none"> Más de 4.000 familias fueron impactadas de forma indirecta por la campaña "Día de la Galletica"
Nuevo Futuro	Implementar programas de fortalecimiento de habilidades y proyectos de vida, así como la manutención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la Asociación.	<p>Logramos contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de 95 niños y niñas, los cuales viven en 6 casas ubicadas en el municipio de La Calera, por medio de la dotación de herramientas educativas, arreglos locativos, elementos de aseo y demás implementos para el funcionamiento de los hogares</p> <p>Adicionalmente apoyamos la educación de 16 jóvenes entre 20 y 26 años que gracias a los beneficios de los programas de la fundación hoy pueden desarrollar sus carreras universitarias.</p>
Proartes	Realizar la 6a Bienal Internacional de Danza de Cali	Con nuestro aporte hicimos realidad una de las citas más importantes en Colombia en cuanto a danza se habla. Alrededor de 500 artistas de 11 compañías internacionales y 27 nacionales pudieron compartir su arte frente más de 20.000 personas quienes hicieron de Cali un gran atractivo turístico y cultural durante el mes de noviembre del 2023.
Centro de Tratamiento e investigación para el Cáncer - CTIC	Como parte de Grupo Aval, anualmente entregamos una contribución para la investigación y tratamiento del cáncer en Colombia.	<p>Hemos contribuido a la atención de más de 9.000 pacientes en diferentes Unidades Funcionales Clínicas y Unidades Funcionales Asistenciales, aportando al mejoramiento de sus condiciones de salud.</p> <p>Adicionalmente se avanzó en materia de inicio de estudios clínicos fase 3 en cumplimiento de la Certificación de Buenas Prácticas Clínicas BPC otorgada por el INVIMA.</p>

Fuente: Banco de Occidente

Como aporte de nuestra organización a iniciativas sociales destacamos el acompañamiento a la Fundación IPO, un grupo de voluntarios residentes del

Oeste de Cali que trabajan activamente en la generación de nuevas oportunidades para vecinos de las laderas, veredas y corregimientos del sector.

Junto a ellos trabajamos en tres iniciativas con las que logramos impactar a más de 80 personas:

1. Charla de la felicidad: evento en el que participaron 78 personas y en el que se logró recaudar \$2.450.000, los cuales se invirtieron en logística e insumos de las actividades de mentoría y capacitación del Programa de Fortalecimiento Emprendedor, y aseguró la participación de 10 emprendedores en una feria de emprendimiento en el barrio Pance.
2. Mentorías: logramos la participación de 15 emprendimientos quienes lograron fortalecer sus capacidades en la creación de estrategias de marketing digital e innovación de producto. Este taller permitió explicar la importancia en la generación de contenido y manejo de redes sociales para sus negocios.
3. Feria de emprendedores: abrimos las puertas de nuestro banco a 12 emprendimientos, quienes constituyeron un total en ventas de \$5.853.000.

Donaciones de nuestros colaboradores

En línea con nuestro propósito de hacer realidad el desarrollo de las personas, el crecimiento de los negocios y la transformación del país, incentivamos la participación de nuestros colaboradores en actividades con comunidades vulnerables, especialmente con los niños, niñas y familias en Navidad.

De esta manera, en alianza con diferentes fundaciones, cada año gestionamos actividades para que nuestros colaboradores puedan entregar juguetes y regalos a niños de 0 a 12 años pertenecientes a comunidades de bajos recursos con el objetivo de multiplicar las sonrisas en esas fechas especiales. **En el 2023 logramos recaudar 754 regalos que fueron distribuidos en 5 de esas fundaciones.**

Además, con la participación particular de nuestros empleados, nos unimos a la fundación Solidaridad en Marcha que, con su iniciativa de las Cajas del Amor y a través de las donaciones económicas, logró **beneficiar a cerca de 3.300 familias.**

Aportamos a la transformación social de La Guajira

Como aporte al desarrollo social y económico de las comunidades vulnerables de nuestro país, continuamos fortaleciendo la alianza con

y el programa Wash, con el cual emprendimos hace tres años un proyecto de donaciones que nos permiten llegar a las comunidades de La Guajira para transformar el entorno, y apoyar acciones de saneamiento y agua potable en más de 26 comunidades de Manuare y Uribia. Este programa no solamente ha servido para la gestión de infraestructura con 6 nuevos sistemas de abastecimiento de agua potable en 2023, los cuales se suman a los 6 construidos en el 2022 (9.103 personas beneficiadas), sino también para compartir conocimientos frente a buenas prácticas de salubridad a más de 1.079 familias, por medio de talleres y la entrega de filtros de agua y kits de higiene.

Adicionalmente hemos contribuido a continuar con la implementación del programa de Saneamiento e Higiene Total Sostenible (SAHTOSO) con el que 948 personas más (de las cuales 750 son niños) tienen su propia letrina autoconstruida en casa.

Con 26.122 Tarjetas de Crédito Credencial UNICEF puestas en el mercado hasta el 2023, logramos la donación de \$558 millones a nombre de nuestros clientes.

Cuando un nuevo cliente adquiere su Tarjeta de Crédito UNICEF el banco le otorga un bono de bienvenida por valor de \$40.000 que al igual que el 0,5% del total de las compras realizadas por el cliente durante el mes, es donado al programa Wash.

2023		
Oferta de valor TC	Cantidad de clientes / Nro. de Donaciones	Monto total donaciones (COP)
Bono de bienvenida	7.408 clientes	\$ 296.320.000
Donación facturación (0,5% de las compras)	80.289 donaciones	\$ 261.394.697
	TOTAL	\$ 557.714.697

Fuente: Banco de Occidente

Adicionalmente, en este periodo recibimos 4.801 registros de tarjeta marca compartida UNICEF, de clientes Banco de Occidente que decidieron voluntariamente donar a la iniciativa de “Super Donantes” y nos permitió ampliar el impacto del proyecto.

2023		
	Cantidad de clientes	Monto total donaciones (COP)
Donación de clientes con Tarjeta de Crédito	4801	\$ 2.820.311.507

Fuente: Banco de Occidente

Voluntariado

Promovemos iniciativas sociales y ambientales que permitan a nuestros colaboradores involucrarse en la comunidad de la que hacemos parte y buscamos desarrollar sus habilidades de liderazgo, comunicación y trabajo en red para incentivar el cuidado y conservación del entorno natural a través de la siembra de árboles para favorecer la regeneración de bosques en zonas protegidas en algunos Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Voluntariado ambiental					
2023					
Actividad	Descripción	Cantidad de árboles sembrados	Número de colaboradores participantes	Duración de la actividad en horas	Horas totales donadas
Parque Nacional Natural Farallones de Cali - voluntariados realizados el 29 de julio y 12 de agosto.	Siembra de árboles (2 jornadas)	402	134	8	1.072

Reserva Natural 02 Reserve (Medellín) - voluntariado realizado el 7 de octubre	Siembra de árboles (1 jornada)	126	42	8	336
Parque Nacional Natural Chingaza (Bogotá) - voluntariados realizados el 3 de junio, 12 de agosto y 30 de septiembre.	Siembra de árboles (3 jornadas)	711	237	8	1.896
Vía Parque Isla de Salamanca (Barranquilla) - voluntariados realizados el 12 de agosto y 7 de octubre.	Siembra de árboles (2 jornadas)	210	70	8	560
Total		1.449	483	32	3.864

Fuente: Banco de Occidente

En 2023 logramos la siembra de 1.449 árboles, 330 más que el año anterior.

Ratificamos nuestro compromiso con la transformación del país a través de la ejecución de pilotos de voluntariados sociales, los cuales marcan la ruta de inicio de nuevas iniciativas para promover la interacción de nuestros colaboradores con distintas poblaciones vulnerables.

Otros voluntariados				
2023				
Actividad	Descripción	Número de empleados participantes	Duración de la actividad en horas	Horas totales donadas
Voluntariado de Navidad (Hogar el Paraíso)	Visita al hogar geriátrico	18	2	36
Voluntariado de Navidad (Institución Tobías Emanuel)	Visita a la Institución de personas en condición de discapacidad	24	2	48
Total		42	4	84

Fuente: Banco de Occidente

Patrocinios

Con el ánimo de seguir fortaleciendo la reputación y el posicionamiento de nuestra compañía como una entidad sostenible que se interesa por el bienestar y desarrollo de las personas, realizamos patrocinios que nos permitieron seguir mejorando las relaciones de confianza con nuestros clientes y aliados. Esta gestión tuvo una inversión de \$208.433.650

Entidad patrocinada	Descripción	Impacto
Asopadres Colegio Bolívar	Participamos en actividades que incentivan la educación y la recreación con componente social. En esta oportunidad realizamos un bingo pro-vivienda con el que se le asignó una vivienda a uno de los profesores del colegio y se realizaron actividades recreativas de un colegio de escasos recursos.	Más de 2.300 asistentes al Bolívar Day Con el dinero recaudado, se realiza una integración con más de 250 niños del Liceo de la Amistad - terrón colorado Escuela Pública Pance, en la que participan: 11 voluntarios Asopadres, 11 voluntarios colegio Bolívar, 24 estudiantes Colegio Bolívar. Los fondos recaudados a través del Bingo Pro- vivienda

		se destinan al servicio social para el acceso a la vivienda.
Asobancaria	Participamos en eventos como el CAMP el cual impulsa la co-creación y el desarrollo tecnológico a nivel nacional.	Impactamos a más de 740 personas en el evento.
Fenalco Tuluá	Incentivamos el desarrollo de las personas de forma integral, siendo el deporte, la salud y los buenos hábitos de vida un aspecto fundamental para el mejoramiento de su calidad de vida adicional aportamos al cuidado del Río que se alinea con nuestro programa Planeta Azul.	Más de 1.500 participantes
Asodisvalle	Promovemos hábitos saludables en la sociedad, por medio de un espacio que invita a la inclusión, al desarrollo de adultos, jóvenes y niños desde su diversidad.	Más de 5.000 personas beneficiadas. La carrera se realiza de manera gratuita para las personas con discapacidad y sus cuidadores, los recursos otorgados por las diferentes organizaciones, se utilizan para financiar los diferentes costos del evento.
Fundación Cardiovascular	La 1/2 maratón tiene el objetivo de incentivar hábitos saludables para la prevención de enfermedades cardiovasculares.	Más de 54.000 participantes. Los recursos obtenidos en esta actividad se destinan a la Fundación Cardiovascular.
Asopadres Colombo	Incentivamos escenarios para la educación y recreación del público afluente de la ciudad.	Impactamos a más de 2.000 personas.
CESA	Apoyamos la participación de mujeres en juntas directivas a través del desarrollo de sus habilidades en liderazgo y conocimientos en gobierno corporativo.	Las mujeres que participan del programa, no solo se ven beneficiadas por la formación que reciben, sino también sus hojas de vida son visibilizadas en el sector empresarial a través del Banco de hojas de vida "Juntas Diversas" creado

		para tal propósito, con el que hemos participado en más de 200 procesos, visibilizado más de 2,800 perfiles y alcanzado 30 posiciones en juntas directivas.
Media Maratón del Café	Participar en esta carrera responde al propósito que tenemos de incentivar el desarrollo de las personas de forma integral, siendo el deporte, la salud y los buenos hábitos de vida un aspecto fundamental en la calidad de vida de las personas, adicional de buscar un posicionamiento en la región del eje cafetero	Impactamos a más de 13.000 personas (6.000 corredores) Con el dinero recaudado se benefician las siguientes fundaciones: Fundación Sanar, Fundación Running Social de Cali, Fundación Samaritanos de la Calle, Fundación Huella de Amor.
Juancho Correlón	Este año participamos en diferentes carreras realizadas en Cali, no solamente por la importancia de estos espacios en la calidad de vida de los ciudadanos, sino porque cada una tiene un componente social que está alineado con los valores que tenemos en el Banco. Apoyar a jóvenes deportistas y a la protección del agua, de los ríos y de especies en vía de extinción, es de gran importancia para el desarrollo de la ciudad.	Más de 22 mil participantes.
Fenalco	Buscamos incentivar el tejido social, la colaboración empresarial y el desarrollo comercial de la región. Participar como Banco en estos espacios es clave para seguir posicionándonos como el banco del occidente del país y el que apoya a los comerciantes a nivel nacional.	Más a 1.900 personas asistentes al evento. El dinero del patrocinio se invirtió en la organización del evento.
Fundación la Divina Providencia	Apoyamos la recaudación de fondos para la Fundación la Divina Providencia que apoya a los niños con cáncer. Además, incentivamos la participación del	Con los recursos obtenidos logramos beneficiar a más de 2.300 personas.

	sector gastronómico de la ciudad en estas actividades, dando a conocer a nuevos exponentes de la paella de la ciudad e impulsando sus ventas.	
Gala tropical	Contribuimos a la apertura del jardín botánico de la ciudad, lo que genera un espacio de gran atracción turística y ambiental.	Contribuimos a la apertura del jardín botánico de la ciudad, generando un espacio de gran atractivo turístico y ambiental.
Fundación Chiquitines	Contribuimos al funcionamiento de la Fundación Chiquitines que trabaja por el bienestar de la infancia con programas para fortalecer los vínculos familiares, la adopción responsable y la protección de los derechos.	Aportamos al funcionamiento de la Fundación Chiquitines que trabaja por el bienestar de la infancia con programas que buscan fortalecer vínculos familiares, la adopción responsable y la protección de sus derechos.

Fuente: Banco de Occidente

Patrocinios Banca Gobierno

Nos vinculamos a eventos y proyectos de instituciones culturales y recreativas del país para contribuir en el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades donde actuamos, a través de proyectos relevantes para la comunidad. Parte importante de la promoción cultural de las regiones es la celebración de las festividades que reviven su historia y tradiciones. Por ello, nos vinculamos a las comunidades con una inversión de \$74.000.000 a través de aquellos eventos que se convierten en referentes de ciudad y cultura, como las ferias, fiestas y reinados locales.

Fortalecemos las habilidades financieras de clientes y comunidades

Maestros del hacer

FN CB 240a.4

Promovemos prácticas de educación financiera y demás disciplinas que aporten al conocimiento de nuestros clientes y los ayuden a desarrollar las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas y así contribuir a su bienestar. Con este objetivo continuamos desarrollando el programa Maestros del Hacer, una plataforma de gestión que busca llegar a los consumidores a través de acciones de formación que abarcan capacitaciones, eventos, *networking*, foros y otros recursos estratégicos como las redes sociales, con las cuales hemos generado contenidos de valor.

Durante el 2023 realizamos el lanzamiento de 26 contenidos de educación financiera a través de Meta, Instagram y LinkendIn, entre los que destacamos: Seguridad Bancaria, mes del ahorro, semana de la seguridad virtual, Sarlaft, Defensor Financiero, Habeas Data y tips para el manejo de las finanzas; logrando un alcance de más de 84.0000 personas impactadas. De igual manera implementamos nuestro HUB de contenidos en nuestra página web para consolidar todos los temas desarrollados en un solo espacio. (<https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/maestros-del-hacer>)

Adicionalmente tuvimos diferentes eventos y capacitaciones lideradas desde cada uno de nuestros segmentos empresariales y también desde nuestro frente de Marca:

Nombre del Programa/ Curso/ Capacitación	Número de participantes
Foros Tributarios Presenciales 2023 con el experto tributario Tulio Respeto.	295
Foros Tributarios Presenciales 2023 con el experto tributario Tulio Respeto.	420
Foro tributario virtual realizado con el experto Tulio Restrepo dirigido a clientes tanto persona jurídica como natural del Banco de Occidente.	907
Foros Colsof 1	82
Foros Colsof 2	161
Optimización Tributaria (CCA)	189
Foro Económico	2.590
Total	4.644

Fuente: Banco de Occidente

Capacitaciones clientes Banca Corporativa

DJSI 3.6.3.

Como parte del plan estratégico definido para nuestro Segmento Corporativo e Institucional, que se sustenta en fomentar espacios de formación a través de diferentes canales a nuestros clientes actuales y futuros, como beneficio para fortalecer nuestro relacionamiento y cercanía, realizamos anualmente una encuesta que identifica y analiza las principales tendencias y temáticas de interés para compartir con nuestra audiencia. Para este periodo lanzamos los siguientes temas de interés y logramos una asistencia de 189 clientes a estos procesos formativos:

Nombre del Programa/ Curso/ Capacitación	Número de participantes
Conoce más sobre Fondos de Capital - FCP	25
Webinar Autocom: Autoliderazgo en nuestra nueva realidad. Gerenciando tu propio cargo	33
Expectativas Económicas 2023 - 2024 Estrategias de cobertura	17
Evento alianza renting tecnología Colsof - Banco de Occidente	114

Fuente: Banco de Occidente

Continuamos trabajando en alianza con otras entidades y diferentes áreas del Banco para desarrollar nuevas temáticas y así fortalecer el vínculo comercial para ampliar los conocimientos de este segmento de acuerdo con la coyuntura. Algunas de las entidades que destacamos en esta gestión de articulación son El Fondo Capital Privado y Colsof.

Capacitaciones clientes Banca Gobierno

DJSI 3.6.3

Nuestra promesa de valor hacia los clientes del sector gobierno se centra en brindar capacitaciones, asesorías y foros propios para aumentar sus recursos y mejorar su desempeño. Esto se realiza a través de asesores externos expertos en temas de interés como: Fonpet, crédito público, presupuesto, manejo y actualización de rentas, inteligencia financiera, entre otros; en algunas ocasiones estas capacitaciones son realizadas en sinergia con nuestras filiales.

Buscamos apoyar a nuestros clientes para mejorar su desempeño fiscal, contribuir al cumplimiento de sus proyectos y acompañarlos en el crecimiento sostenible de la entidad con transparencia e integridad. Como estrategias de comunicación y acercamiento hemos utilizado herramientas como el correo electrónico, reuniones virtuales, plataforma Latimpyme y eventualmente gestionamos algunas reuniones de forma presencial. Cada una de estas intervenciones se mide a través de la encuesta de satisfacción que realizamos en cada evento, con comentarios de los asistentes y cartas de agradecimiento por parte de los clientes. La participación que logramos en este periodo para estas actividades de formación fue de 132 asistentes.

Nombre del Programa/ Curso/ Capacitación	Número de participantes
Facturación electrónica	10
Agua potable y saneamiento básico	2
Fonpet (explicación del pasivo pensional Buga, Morroa, Tuluá, Andalucía, Bugalagrande, Guacarí, Yotoco, San Pedro, Río Frío, Sucre, Buga, Sincelejo)	31
Reportes exógena de la DIAN	3
Actualización de estatuto orgánico del presupuesto Municipal	3
Crédito (explicación del pasivo pensional Oparapa)	3
Catastro multipropósito Girardot	56
Inteligencia financiera	7
Impuesto de registro Departamento de Bolívar	17

Fuente: Banco de Occidente

Capacitaciones clientes Banca empresas y pymes

DJSI 3.6.3

Con el propósito de respaldar el crecimiento de las empresas y construir relaciones sostenibles de confianza a largo plazo, asesoramos a las empresas, incluyendo las PYMES, en diferentes temáticas de acuerdo con la coyuntura actual y el entorno de su negocio para que puedan enfrentar con más conocimiento y herramientas los diferentes retos que se les presenten.

Alineados a este objetivo, contamos con un aula empresarial donde reposan todas las capacitaciones en pro de apoyar a los líderes que toman decisiones y poder orientarlos sobre diferentes temáticas para una correcta administración financiera de estos negocios. Del mismo modo, desde la gestión Pymes contamos con una comunidad empresarial para la gestión de conocimiento financiero que hoy es conformada por más de 9.000 empresarios y 37.000 usuarios empleados de estas compañías.

Diplomado	Número de ingresos			
	Visitas Empresarial	Visitas Pyme	Asistentes Empresarial	Asistentes Pyme
Actualización Reforma Tributaria 2022.	156	828	49	238
Ventas digitales a través del Sistema Funnel	332	130	84	30
Estrategia para la retención de talento Humano	113	179	96	40
Liderazgo femenino en entornos VUCA	950	912	222	275
Empresas resilientes en momentos de incertidumbre	334	60	68	16
Big Data para las decisiones estratégicas	877	135	171	37

Talento humano en la era digital	718	414	119	89
Servicio al cliente de clase mundial: tendencias y gestión	263	496	263	99
Gestión y liderazgo estratégico	789	407	153	96
Cómo preparar la fuerza comercial para compradores virtuales.	489	347	91	89
Planeación estratégica y financiera	869	428	171	131
Empresas familiares	275	188	130	79
Servicio y experiencia al cliente	142	145	43	43
Sostenibilidad y responsabilidad social en las empresas	21	14	14	6

Fuente: Banco de Occidente

Hemos fortalecido los recursos y canales de comunicación con nuestros clientes PYMES desde la comunidad y las aulas virtuales que contribuyen a su conocimiento y generan valor. En este periodo destacamos la creación de podcast que son cargados en nuestro perfil de Spotify en los que abordamos algunas de las siguientes temáticas: **Exportaciones, marketing digital, liderazgo y gestión del cambio en las organizaciones**⁶⁴.

Adicionalmente, realizamos campañas de *marketing* en redes sociales en las que hemos logrado aumentar en este periodo un 72% las visitas a nuestra comunidad pyme y en un 122% los seguidores con respecto al año anterior. Recursos como este, los folletos informativos, las visitas empresariales y el envío masivo de correos han incrementado la asistencia a los diplomados y a las actividades programadas por nuestra banca lo que fortalece el relacionamiento con nuestros clientes.

Para cerrar el 2023 y apuntándole a nuestro propósito de continuar fortaleciendo nuestras acciones en materia de Educación Financiera, conformamos un equipo interdisciplinar al interior de la organización con el que estaremos trabajando durante 2024 en la construcción y consolidación de un programa de Educación Financiera con foco en nuestro equipo humano, lo que nos permitirá contribuir a

64

(<https://open.spotify.com/show/0mZfwoD+WRJmhXvKFnWzRI?si=gYmvXIPqRmKupogfa5kuuQ/>)

fomentar hábitos saludables de administración de las finanzas de nuestros colaboradores y sus familias.