



INFORME DE **GESTIÓN** Y  
**SOSTENIBILIDAD**



INFORME PERIÓDICO DE FIN DE EJERCICIO

# Banco de Bogotá

# Contenido

**Banco de Bogotá** 

Acerca de este Informe	pág. 4
Carta del Presidente	pág. 5



## 1 Gobierno Corporativo pág. 10

1.1 Órganos de Gobierno	pág. 12
1.2 Estructura del Grupo Banco de Bogotá	pág. 21
1.3 Ética y Transparencia	pág. 22

## 2 Nuestro Banco Consolidado pág. 24



2.1 Reconocimientos	pág. 26
2.2 Accionistas e Inversionistas	pág. 29
2.3 Calificadoras	pág. 30
2.4 Nuestra Cobertura	pág. 31
2.5 Nuestro Entorno	pág. 32



## 3 Nuestros Resultados Financieros pág. 38

3.1 Banco de Bogotá Consolidado	pág. 40	3.3 Nuestros Resultados Consolidados	pág. 42
3.2 Banco de Bogotá Separado	pág. 41	3.4 Nuestras Filiales	pág. 46

## 4 Nuestro Banco en Colombia pág. 52



4.1 Nuestro Modelo de Negocio Sostenible	pág. 54	4.5 Control de Riesgo	pág. 101
4.2 Cliente	pág. 70	4.6 Control del Gasto y Excelencia Operativa	pág. 115
4.3 Crecimiento Sostenible	pág. 77	4.7 Colaboradores y Sociedad	pág. 122
4.4 Capacidad Analítica y Transformación Digital	pág. 98		



## Cumplimiento Normativo en Colombia pág. 152



## Anexos pág. 154

Glosario	pág. 156
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023	pág. 158
Informe del Sistema de Control Interno	pág. 167
Memorando de Verificación	pág. 170
Informe TCFD	pág. 185
Tabla ASG	pág. 185

# Acerca de este Informe<sup>1</sup>

[GRI 2-1][GRI 2-2][GRI2-3][GRI 2-4]

Este informe presenta la gestión del Banco de Bogotá<sup>2</sup>, las iniciativas y los resultados financieros y no financieros; describe nuestros logros más sobresalientes en Colombia, así como los de las siguientes subsidiarias en Colombia: Fiduciaria Bogotá, Almaviva y subsidiarias, y los de *Multibank* y Banco de Bogotá Panamá, entidades en el exterior. Dando cumplimiento con la normatividad colombiana vigente, presentamos la gestión de los asuntos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), para nuestras filiales *Multibank*, Fiduciaria Bogotá y Almaviva.

En la descripción del Banco en Colombia acogimos y adaptamos los lineamientos del Estándar GRI, “opción de conformidad”, en su versión 2021 (*Global Reporting Initiative*, por sus siglas en inglés) para el reporte de memorias de sostenibilidad. Así mismo, incorporamos estándares de reporte como los indicadores de la Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*, por sus siglas en inglés), a través del estándar de bancos comerciales en el caso de Banco de Bogotá y *Multibank*, el de actividades de gestión y custodia de activos para Fiduciaria Bogotá y el de gestión logística para Almaviva. También otros estándares como el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD, por sus siglas en inglés) y mediciones ASG como *Morgan Stanley Capital International* (MSCI, por sus siglas en inglés) y el *Carbon Disclosure Project* (CDP, por sus siglas en inglés).

Así mismo, integramos en este informe, la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que orientan nuestra

gestión. De igual manera, atendemos y nos comprometemos con los lineamientos de los Principios del Pacto Global y el Índice de Sostenibilidad *Dow Jones* (DJSI, por sus siglas en inglés), y adoptamos el marco de Principios de Banca Responsable (PRB, por sus siglas en inglés), *Net Zero Banking Alliance* (NZBA, por sus siglas en inglés) y Protocolo Verde y Social de Asobancaria.

Con el fin de brindar mayor entendimiento sobre nuestro aporte y alineación con los estándares mencionados, a lo largo del informe se identificará nuestro cumplimiento a través de referencias gráficas que permitirán su identificación, tales como [GRI 102.1], [SASB FN-CB-240A.3], [MSCI.1], [DJSI], [PRB – P1] o la iconografía de los ODS, que facilitan la comprensión y la evidencia del compromiso.

Finalmente, es importante resaltar que algunos de los indicadores ASG mencionados han sido revisados y verificados por *Ernst and Young –EY–*, firma que emitió el Informe de Aseguramiento Independiente que corrobora la veracidad de la información que presentamos y cuyo reporte se incluye para consulta, en la sección de Anexos. Esta información se encuentra en la Tabla ASG al final de este documento.

Para más información sobre esta memoria puede comunicarse con:

Dirección de Finanzas Sostenibles [sostenibilidad@bancodebogota.com.co](mailto:sostenibilidad@bancodebogota.com.co)

Gerencia de Relación con el Inversionista [investor.relations@bancodebogota.com.co](mailto:investor.relations@bancodebogota.com.co)

# Carta del Presidente

Estimados accionistas, colaboradores y clientes del Banco de Bogotá, es un gusto dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Gestión y Sostenibilidad correspondiente al ejercicio del año 2023.

Antes de empezar, quisiera agradecerle en nombre de toda la institución al Doctor Alejandro Figueroa Jaramillo, quien se retiró del Banco después de ejercer durante 35 años como su Presidente. Mi objetivo como su sucesor es continuar construyendo sobre su labor, generando un desempeño financiero y sostenible sobresaliente, que siga aportando valor para los accionistas y para la sociedad.

El 2023 estuvo marcado por una clara desaceleración económica. Luego de un crecimiento del PIB en 2022 de 7.5%, la cifra bajó a 0.6% para el 2023, con una clara desaceleración de la inversión. Por otro lado, la inflación comenzó a ceder: después de cerrar 2022 en 13.1%, descendió hasta 9.3% a finales de 2023, producto de una corrección en los precios de alimentos y menores presiones de demanda.

Dada esta combinación de actividad y precios, el Banco de la República mantuvo su tasa de interés en el 13.25% prácticamente todo el año, con un primer recorte de 25 puntos básicos en el mes de diciembre. Se espera que en el año 2024 se produzca una corrección adicional a la baja en la tasa de interés, en la medida que el descenso de la inflación lo permita.

En Panamá, donde operan *Multibank* y Banco de Bogotá Panamá, ocurrió algo similar: una desaceleración en la actividad económica y una moderación de la inflación. Las tasas de interés, influenciadas por las decisiones de política monetaria de la Reserva Federal de los Estados Unidos, se mantuvieron altas, con expectativa de una senda descendente en 2024.

## El año 2023 para Banco de Bogotá

A continuación, quisiera referirme a los logros alcanzados por el Banco, de los que hicieron parte fundamental nuestros

más de 16 mil colaboradores a nivel consolidado, que incluyen no sólo el negocio bancario, sino también otras actividades financieras desarrolladas a través de nuestras filiales.

En materia de premios y reconocimientos, fuimos reconocidos como Mejor Banco en Colombia por *Global Finance*, que destacó nuestra amplia oferta de productos y la confiabilidad de nuestros servicios. Por su parte, *Euromoney* nos seleccionó como el Mejor Banco en Soluciones Digitales en Colombia, reconociendo los excelentes resultados de la entidad en esta materia.

También es de destacar que, por cuarto año consecutivo, recibimos la certificación como un Gran Lugar para Trabajar por parte de *Great Place to Work*, confirmando que el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias es nuestra prioridad. Estos resultados han sido validados también por Merco, consolidándonos en el sector financiero como líderes en materia de gestión de personas.

En materia de negocio, en 2023 conseguimos un importante aumento en nuestra participación de mercado de cartera, en un esfuerzo destacado de nuestros equipos comerciales, consistente con nuestras metas de mediano y largo plazo.

De esta forma, ganamos 87 puntos básicos de participación en el último año, llegando al 12.3% y consolidándonos en el tercer lugar en el sistema bancario colombiano. El incremento fue además generalizado, evidenciándose en nuestras carteras comercial (+80 puntos básicos), de consumo (+118 puntos básicos) y de vivienda (+75 puntos básicos), acompañando a nuestros clientes y al país en su crecimiento. De hecho, fuimos el banco que más ganancia de participación de mercado consiguió, en medio de una economía ralentizada.

En materia de utilidades, el año 2023 fue complejo, no sólo para el Banco, sino para prácticamente todo el sistema bancario, por presiones en 3 frentes: i) en el margen, por un aumento en el costo del pasivo más rápido que en el activo; ii) en provisiones, por un deterioro en la calidad de cartera de consumo, específicamente en préstamos libre destino y en tarjeta de crédito; y iii) en el gasto, por cuenta de la elevada inflación de 2022 y la existencia de mecanismos de indexación.

<sup>1</sup> Los Estados financieros Separados y Consolidados al cierre de diciembre de 2023 son parte integral del presente informe.

<sup>2</sup> El Banco de Bogotá es una entidad privada, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. en la calle 36 No. 7-47. Las URL de perfiles en redes sociales son: Facebook: <https://www.facebook.com/BancodeBogota>, X: <https://twitter.com/BancodeBogota>, Youtube: <https://www.youtube.com/bancodebogota>, LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/banco-de-bogota/>, Instagram: <https://www.instagram.com/bancodebogota/>

Pese a este entorno complejo, el Banco generó una utilidad de más de \$1 billón durante el año 2023, ubicándose en el segundo lugar entre 29 bancos.

## Una transformación digital que no se detiene

Somos conscientes del poder de las herramientas digitales para ofrecer soluciones innovadoras para nuestros clientes, incrementando la productividad y eficiencia de nuestra operación. En este sentido, en 2023 continuamos desarrollando modelos de *Machine Learning* especializados en generación de oportunidades de negocio. De hecho, alcanzamos \$2.5 billones de volumen marginal generado gracias al desarrollo de estas herramientas. Así mismo, creamos una célula especializada en IA Generativa, con el objetivo de explorar aplicaciones de valor de esta nueva rama de la Inteligencia Artificial.

En materia de nuestro portafolio de productos digitales, en este año fortalecimos nuestra propuesta digital para las empresas, logrando una rápida transformación en el negocio corporativo. De esta forma, nos enfocamos en la transformación del proceso de solicitud de préstamos, permitiendo a las empresas solicitarlo de forma remota, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia en la colocación de créditos comerciales.

Así, el crédito comercial se suma a nuestra amplia oferta de productos digitales que incluye cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, créditos de libre destino, créditos hipotecarios, libranza, créditos de vehículos, seguros, certificados de depósito, fondos de inversión colectiva, microcréditos, servicios de compra de cartera y adelanto de nómina.

Otro punto para subrayar es la continua evolución de nuestros canales digitales, en beneficio de nuestros clientes. En 2023, llegamos a una adopción de 67% en personas naturales, con más de 2.3 millones de clientes digitales activos y 76.4 millones de transacciones monetarias. En este contexto, las transacciones en nuestro canal Banca Móvil crecieron 44% en 2023. Por su parte, la Banca Virtual incorporó 5 nuevas funcionalidades, destacando las de Pago Mínimo Alterno y Diferidos.

Así mismo, es de resaltar el desempeño de Transfiya, que registró más de 18 millones de transacciones con un crecimiento de 301% frente a 2022, evidenciando cómo

nuestros usuarios se familiarizan con esta herramienta gratuita para realizar transacciones interbancarias. A esto se suman otras funcionalidades que fortalecen nuestra oferta de valor, como Cel2Cel y Transferencias con Código QR.

Por otro lado, quisiera destacar el lanzamiento de dos nuevos productos como son la tarjeta de crédito Cero Rollo, que sobresale por no tener cuota de manejo, y la cuenta de ahorros Mi Trabajo, un producto pensado para personas que desean recibir el pago periódico salarial sin la necesidad de tener convenio de nómina con el Banco.



César Prado Villegas  
Presidente Banco de Bogotá

## Logros en materia de ASG

Por cuarto año consecutivo nos posicionamos como miembros del Anuario de Sostenibilidad de *S&P Global*. Gracias al desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad, nos ubicamos en el Top 4%, es decir, por encima del 96% de los bancos evaluados, lo cual nos ubica como una de las entidades más sostenibles a nivel mundial; y con las mejores prácticas en la gestión de asuntos ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo).

Este reconocimiento es posible gracias al fortalecimiento de nuestra gestión del cliente, la protección de la privacidad, la estrategia de descarbonización, las finanzas sostenibles, la transparencia en la divulgación, y la ética en los negocios, alineados con nuestros asuntos materiales, las mejores prácticas ASG y nuestras prioridades estratégicas en materia de acción climática y nuestra acción social.

En este contexto, nuestra cartera verde acumula un crecimiento de 8.7 veces en los últimos 3 años, llegando a \$2.6 billones al cierre de 2023, entre recursos propios y de redescuento, cumpliendo al 150% la meta que nos planteamos. Por su parte, la cartera social, compuesta por créditos de Vivienda VIS, Comercial PYME, Mediana y Microcrédito, cerró el año en \$10.8 billones, con un crecimiento de 23%.

Como parte de nuestro compromiso, emitimos el primer bono subordinado sostenible colombiano en el mercado internacional, con la participación de cuatro bancas multilaterales: *Bid Invest*, *Findev Canada*, *Finance in Motion* y la *IFC*. Con esta emisión movilizamos US\$230 millones, destinados a la financiación de proyectos sostenibles, en categoría verde: energía renovable, eficiencia energética, transporte sostenible, producción certificada, infraestructura sostenible, construcción verde, manejo de agua y residuos, uso del suelo, economía circular, turismo sostenible; y en categoría social: micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), MiPymes de propiedad y lideradas por mujeres, además de Vivienda de Interés Social.

Promovimos el bienestar financiero de nuestros clientes y no clientes mediante educación e inclusión financiera, beneficiando a más de 3.2 millones de personas desde el inicio del programa en 2012, llegando a más de 354 mil personas en 2023. Así mismo, desarrollamos un programa de educación financiera accesible, dirigido a personas con discapacidad auditiva, con el objetivo de brindar formación sobre el uso del dinero a esta población tradicionalmente desatendida, impulsando su autonomía financiera y fortaleciendo su inclusión en la sociedad.

\*\*\*

Quiero extender un agradecimiento a nuestra Junta Directiva por su dedicación y análisis a profundidad de los temas presentados para su consideración, aportando en el direccionamiento estratégico de nuestro Banco. Así mismo, al equipo directivo que me acompaña; gracias por su trabajo y apoyo, determinantes para la ejecución de esta estrategia.

Finalmente, a cada uno de nuestros más de 13 mil accionistas, les expreso mi agradecimiento por su confianza. Nuestra tarea en el Banco es ratificarla, entregando resultados sobresalientes que contribuyan a la construcción de la Colombia que todos deseamos.

Atentamente,

**César Prado Villegas**  
Presidente



## Nuestro impacto

En el Banco de Bogotá, buscamos generar impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente. Dirigimos nuestro negocio de manera ética, transparente y responsable, con el objetivo de crear valor para nuestros grupos de interés y nos comprometemos a guiarlos en la transición hacia una economía baja en carbono, contribuyendo así, al fortalecimiento de una sociedad próspera y sostenible.

A continuación, presentamos las principales cifras que marcaron nuestra gestión bajo criterios ASG:



<sup>3</sup> MiPyme: hace referencia a las microempresas y a las Pymes con ventas que no superan los \$73,300 millones en ventas, siguiendo las definiciones regulatorias colombianas.

<sup>4</sup> VIS (Vivienda de Interés Social): viviendas que cumplen con los criterios del programa de subsidio de vivienda del gobierno colombiano Mi Casa Ya, que engloba dos programas específicos de vivienda asequible: "Vivienda de Interés Prioritario" y "Vivienda de Interés Social".



# Gobierno Corporativo

[GRI 2-11, 2-12<sup>a</sup>, 2-12c, 2-14b, 2-17, 405.1, DJSI]

Contamos con un modelo de **Gobierno Corporativo** que orienta nuestra gestión y la relación con nuestros accionistas y demás grupos de interés, bajo principios de ética, transparencia y equidad.



1

Capítulo

A lo largo de nuestra historia, la estructura de Gobierno Corporativo del Banco ha provisto una base sólida para gestionar nuestro negocio de una manera sostenible, en línea con los objetivos estratégicos y apoyando el desarrollo económico del país. Lo anterior, enmarcado en un modelo de gestión transparente, sólido y ético.

En el 2023 continuamos implementando mejores prácticas de Gobierno Corporativo, mejorando el cumplimiento de las 148 recomendaciones establecidas por el “Código País”, llegando a un porcentaje de adopción de 91.84%.

Durante el año en mención se presentaron los siguientes hechos a destacar:

- La Asamblea General de Accionistas se reunió dos veces durante el año 2023. El 29 de marzo de 2023 se realizó la asamblea ordinaria, en la cual se aprobaron los documentos correspondientes al cierre del 2022, entre otros temas.
- En la reunión extraordinaria del 13 de marzo de 2023 se revisaron temas relacionados con la administración del conflicto de interés revelado por algunos Directores para la aprobación de la participación del Banco en la oferta de compra del 4.11% de las acciones de *BAC Holding International Corp* (BHI) formulada por *Endor Capital Assets S.R.L.*
- Se designaron cuatro nuevos miembros de la Junta Directiva como parte de la elección de este estamento, en la Asamblea Ordinaria de Accionistas del 29 de marzo de 2023.
- La Asamblea de Accionistas aprobó una reforma de los Estatutos del Banco, incluyendo un parágrafo que aclara la autoridad de la Junta Directiva para otorgar la calidad de representante legal a los vicepresidentes y demás funcionarios que considere pertinente, señalando el ámbito de su actuación, competencias y facultades.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo, que se incluye como Anexo 2 de este Informe, proveemos más información sobre la gestión en esta materia durante el 2023.

## 1.1 Órganos de Gobierno

[GRI 2-9, 2-13ayb, 2-12b, 2-11, 2-10, DJSI]

### Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo en la estructura de Gobierno Corporativo del Banco de Bogotá. La Asamblea permite que los accionistas ejerzan control sobre el direccionamiento del Banco y que conozcan el desarrollo de las estrategias, afirmando su rol de supervisión sobre la actuación de la Junta Directiva. En el marco de preparación de las reuniones de la Asamblea, el Banco utiliza su página *web* ([www.bancodebogota.com](http://www.bancodebogota.com)) como el principal mecanismo para el suministro de información a los accionistas.

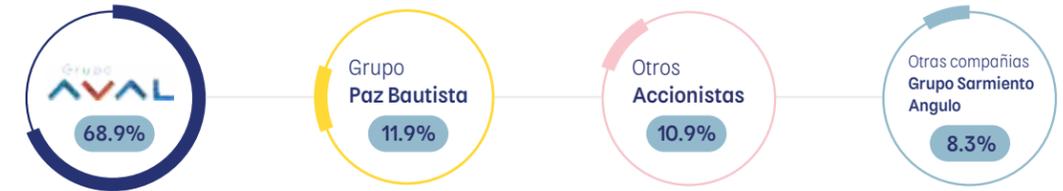
Al cierre de 2023, nuestro capital estaba representado en un total de 355,251,068 acciones ordinarias en circulación, de propiedad de 13,355 accionistas<sup>5</sup>.

Los accionistas fueron convocados a la Asamblea Ordinaria realizada el 29 de marzo de 2023. Esta Asamblea, que contó con un quorum del 92.94%, atendió todos los puntos incluidos en el Orden del Día, el cual fue publicado en nuestra página *web* junto con toda la información necesaria para la toma de decisiones, de acuerdo con nuestros lineamientos de Gobierno Corporativo y conforme a la regulación vigente.

Por su parte se realizó una reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas el 13 de marzo con un quorum final equivalente al 92.17% de las acciones suscritas y pagadas.

<sup>5</sup> Para mayor información, consultar la Nota 26 de los Estados Financieros Separados y Consolidados.

La composición accionaria del Banco de Bogotá al cierre del 2023 es la siguiente:



Mayor detalle sobre la composición accionaria del Banco se encuentra publicado en nuestra página *web* y también está disponible en el SIMEV, de la Superintendencia Financiera de Colombia [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)

### Junta Directiva

La Junta Directiva como máximo órgano administrativo del Banco, cumple su función principal de determinar las políticas para la gestión y desarrollo de nuestras operaciones. En este sentido, la Junta Directiva:

- Orienta la política estratégica del Banco y supervisa su gestión eficiente por parte de la administración.
- Guía y evalúa el gobierno y rumbo de las operaciones y procesos del Banco.
- Asegura el correcto funcionamiento del sistema de control interno, fijando la arquitectura de gobierno y control, así como las principales políticas de administración de riesgos y de desarrollo organizacional.
- Actúa como un medio de enlace entre la Alta Gerencia y la Asamblea General de Accionistas cuando así se requiera.

La Junta Directiva del Banco de Bogotá está conformada por importantes profesionales con amplia experiencia, quienes cumplen a cabalidad con los criterios establecidos por el Banco para su elección. La elección se llevó a cabo en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 29 de marzo de 2023.

La estructura de nuestra Junta Directiva incluye cinco miembros principales y sus suplentes personales, con dos renglones representados por miembros independientes, de acuerdo con los criterios de independencia establecidos en la regulación local y algunas condiciones adicionales en cuanto al relacionamiento de los Directores independientes con el Banco y las demás entidades del grupo. El proceso de evaluación de los candidatos nominados a la Junta Directiva no incluye criterios de discriminación y nuestro modelo de gobierno no contempla la presencia de ejecutivos como miembros de la Junta.



#### Junta Directiva

\*Miembros independientes.

#### Miembros Principales

Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez  
Tomás González Estrada\*  
Carlos Arcesio Paz Bautista  
Ana María Cuéllar Jaramillo  
José Fernando Isaza Delgado\*

#### Miembros Suplentes

Jorge Adrián Rincón Plata  
Sergio Arboleda Casas\*  
Álvaro Velásquez Cock  
Claudia Tascón Durán  
David Salamanca Rojas\*

Consejero Junta Directiva	Luis Carlos Sarmiento Angulo
Secretaría Junta Directiva	Juanita Cubides Delgado
Revisor Fiscal	KPMG S.A.S. Representado por: Diana Alexandra Rozo Muñoz (T.P. 120741-T)
Defensor del Consumidor Financiero	Álvaro Julio Rodríguez Pérez

## Junta Directiva – Miembros Principales



**Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez**

Presidente de Grupo Aval Acciones y Valores desde 2000. Presidente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2004 y Presidente de la Junta Directiva de Corficolombiana desde 2006. Antes de Grupo Aval, fue Presidente de Cocelco y Vicepresidente Ejecutivo del First Bank of the Americas, Analista y Gerente Financiero en Procter & Gamble, casa matriz. Graduado con honores (Magna Cum Laude) en Ingeniería Civil de la Universidad de Miami. MBA con concentración en Finanzas del Johnson Graduate School of Management en la Universidad de Cornell.

Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2023. Miembro de las Juntas Directivas de Primax y de Air-e. Director del Centro de Estudio de Energía – CREE y Socio de EConcept. Anteriormente fue Director Ejecutivo Alterno en el Fondo Monetario Internacional, Ministro y Viceministro de Minas y Energía, Gerente de Asuntos Externos de BP Colombia & Venezuela, Asesor Económico de la Presidencia y Subdirector del Departamento Nacional de Planeación. Economista de la Universidad de los Andes; Maestrías en Economía de la Universidad de los Andes y de la Universidad de Warwick; PhD en Economía de la Universidad de Londres.



**Tomás González Estrada\***



**Carlos Arcesio Paz Bautista**

Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1990 y anteriormente ejerció como miembro suplente desde 1989. Miembro de las Juntas Directivas de Corficolombiana, de Promigas, de BAC Credomatic y de MultiFinancial Group Inc. Fue Gerente General de Consultorías de Inversiones y de Harinera del Valle. Administrador de Empresas de la Escuela de Administración y Finanzas EAFIT – Medellín; Máster en Administración de Mercado del Icesi – EAFIT – Cali.

Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2023 y, anteriormente ejerció como miembro suplente desde 2007. Miembro de la Junta Directiva de BAC Credomatic, MultiFinancial Holding y Multibank Inc. Consultora independiente especializada en sistemas y procedimientos para control financiero. Anteriormente trabajó como Directora de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, y en diferentes cargos en Citibank. Graduada en Contaduría de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.



**Ana María Cuéllar Jaramillo**



**José Fernando Isaza Delgado\***

Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1997. Ha sido Presidente Ejecutivo de la Compañía Colombiana Automotriz, Ministro de Transporte, Presidente de Ecopetrol, Gerente General del Instituto de Fomento Industrial y Consultor de la Universidad de las Naciones Unidas y del Banco Mundial. Ingeniero Eléctrico, Summa Cum Laude, de la Universidad Nacional de Colombia; Máster en Física, Summa Cum Laude, de la misma universidad; Máster en Matemáticas, Summa Cum Laude, de la Universidad de Estrasburgo (Louis Pasteur Institute of Technology); y Doctor Honoris Causa de la Universidad Nacional y de la Universidad de Caldas.

\* Miembros independientes.

## Junta Directiva – Miembros Suplentes



**Jorge Adrián Rincón Plata**

Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2023. Actualmente, Vicepresidente Jurídico de Grupo Aval Acciones y Valores. Anteriormente fue Gerente Jurídico en Grupo Aval y ocupó varios cargos en el Banco de Bogotá, entre ellos Asesor Jurídico de la Vicepresidencia Internacional & de Tesorería y Abogado de la Gerencia Jurídica. Abogado de la Universidad Autónoma de Bucaramanga; Maestría en Leyes (LL.M) de la Universidad de Londres – Queen Mary & Westfield College.

Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1990. Miembro de la Junta Directiva de Banco de Bogotá Panamá, Presidente de la Junta Directiva de la Fundación Gimnasio Campestre, miembro de la Junta Directiva de Casa Editorial El Tiempo. Anteriormente ejerció como Gerente General de Fonade, Director del Departamento de Planeación Distrital, Gerente del Noticiero 24 Horas y Presidente de Asomedios. Graduado en Ingeniería Civil de la Universidad de los Andes.



**Sergio Arboleda Casas\***



**Álvaro Velásquez Cock**

Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá de 1983 a 1988 y desde 2001. Miembro de la Junta Directiva de Corficolombiana, Grupo Aval Acciones y Valores, Banco de Bogotá Panamá, BAC Credomatic, MultiFinancial Group Inc., MultiFinancial Holding y Multibank Inc. Fue consejero del Grupo Ethuss desde 1994 hasta 2009. Ha sido Decano de la Facultad de Economía de la Universidad de Antioquia, Jefe del DANE, Presidente de Pedro Gómez & Cía. y miembro del Comité Consejero de la Superintendencia Financiera. Economista de la Universidad de Antioquia y candidato de MS del London School of Economics.

Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2023. Miembro de la Junta Directiva de Hoteles Estelar. Actualmente, Presidente de Tallink. Anteriormente, Presidente de RedAssist, Vicepresidente Comercial de Telefónica, Vicepresidente Comercial de Bellsouth Int., Vicepresidente de Operaciones de Cocelco, Asesora de la Gobernación del Valle del Cauca, Consultora en Consultores Andinos y Gerente Región Suroccidente en Citibank Colombia. Economista de la Universidad San Buenaventura y Contadora Pública de la Universidad Javeriana; Especialización en Mercadeo Avanzado de la Universidad San Buenaventura.



**Claudia Tascón Durán**

Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2023. Miembro del Consejo Directivo del AMV. Actualmente, Investigador en Fedesarrollo. Anteriormente, Consultor del Banco Mundial y de la Corporación Financiera Internacional, Director General de Fogafin y de la Unidad de Regulación Financiera, Asesor del Viceministro Técnico de Hacienda y del Departamento de Investigación y Desarrollo de la Superintendencia Financiera, y Profesional del Departamento de Estabilidad Financiera del Banco de la República. Economista, Magna Cum Laude, de la Universidad de los Andes; Maestría en Economía de la Universidad de los Andes, MBA de Wharton School of Business – Universidad de Pensilvania y Maestría en Administración Pública en Desarrollo Internacional de la Universidad de Harvard.

**David Salamanca Rojas\***

\* Miembros independientes.

Con el fin de apoyar a la Junta Directiva en el desarrollo de sus funciones, anualmente se establece un plan de trabajo, que incluye la planeación de las reuniones de la Junta Directiva y de sus comités. Estos comités, que apoyan a la Junta en el cumplimiento de sus responsabilidades y que actúan bajo su dirección y dependencia, son:

- Comité de Crédito.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- Comité de Sostenibilidad.
- Comité de Gobierno Corporativo.
- Comité de Remuneración & Compensación.

vigente. Específicamente, en 2023 fortalecimos el Comité de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, como máximo organismo ejecutivo decisorio para todos los aspectos relacionados con este tema, en el cual se establecen los lineamientos de la estrategia de ciberseguridad y seguridad de la información, garantizando el cumplimiento de las políticas corporativas. Este comité cuenta con el acompañamiento permanente de un miembro principal de la Junta Directiva del Banco.

Durante 2023 se pagaron honorarios a los Directores por \$2.5 miles de millones por concepto de asistencia a las reuniones de la Junta y de sus Comités. Las biografías que resumen la trayectoria profesional de los Directores del Banco de Bogotá, se encuentran disponibles en la página web: [www.bancodebogota.com](http://www.bancodebogota.com).

### Alta Gerencia

La Alta Gerencia representa el tercer nivel en la estructura de Gobierno Corporativo de nuestro Banco. Está a cargo del giro ordinario de los negocios y de la concepción, ejecución y seguimiento de los objetivos y estrategias, siguiendo los lineamientos señalados por la Junta Directiva.

En su sesión del 23 de junio de 2023, la Junta Directiva del Banco de Bogotá aceptó la renuncia del doctor Alejandro Figueroa Jaramillo como Presidente del Banco y designó en su reemplazo al doctor César Prado Villegas, quien asumió este cargo a partir del 16 de agosto de 2023.

Estos comités rinden informes periódicos a la Junta Directiva o a la Asamblea sobre el desarrollo de sus actividades, cuando dichos órganos lo consideran pertinente.

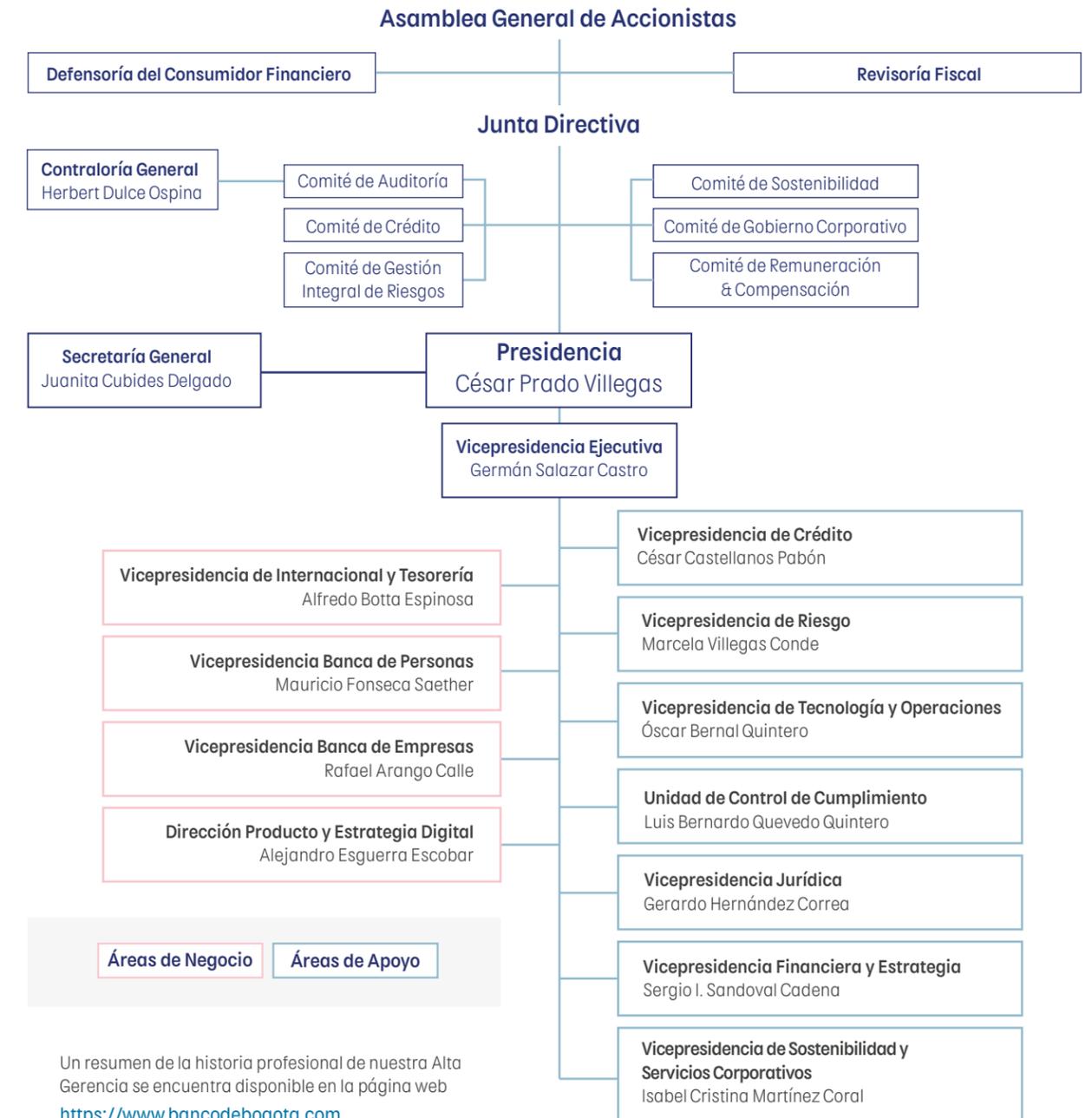
Adicionalmente, como segundo nivel de comités, la Junta ha definido el funcionamiento, bajo responsabilidad de la administración, de otros comités que atienden los lineamientos impartidos por la Junta y por la legislación



Dirección General Banco de Bogotá

Así mismo, el 21 de noviembre de 2023, la Junta Directiva aprobó un cambio en la estructura organizacional con el fin de optimizar el modelo de gobierno del Banco, incluyendo la creación de la Vicepresidencia de Riesgo, la Financiera

y de Estrategia y agrupando en una sola Vicepresidencia las funciones de Tecnología y Operaciones. La estructura de Gobierno Corporativo del Banco de Bogotá se ilustra a continuación:



Un resumen de la historia profesional de nuestra Alta Gerencia se encuentra disponible en la página web <https://www.bancodebogota.com>

## Principales Ejecutivos



**César Prado Villegas**

Presidente del Banco de Bogotá desde 2023. Anteriormente se desempeñó como Presidente del Banco de Occidente, Vicepresidente Administrativo del Banco de Bogotá, Presidente de Fiduciaria Bogotá, Superintendente Financiero de Colombia, Director de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda, Superintendente Delegado de Emisores de la Superintendencia de Valores y Vicepresidente Jurídico de Citi Colfondos, entre otros. Miembro de la Junta Directiva de Grupo Aval Acciones y Valores, Corficolombiana, Promigas y Proterra Colombia. Graduado en Derecho de la Universidad del Rosario, con estudios de postgrado en Derecho Comercial de la Universidad de los Andes y Maestría en Derecho del London School of Economics.



**Germán Salazar Castro**

Vicepresidente Ejecutivo desde 2021. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 1979, entre ellos Vicepresidente de Estrategia y Planeación Financiera, Vicepresidente de Internacional y Tesorería, Vicepresidente del Banco de Bogotá Trust Co. Nueva York y Presidente del First Bank of the Americas. Es miembro de la Junta Directiva de Fidubogotá, Casa de Bolsa y de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras, ANIF. Economista de la Universidad Javeriana con estudios de postgrado en Crédito Bancario y Finanzas del Chemical Bank y de Finanzas de la Universidad de Nueva York.



**Rafael Arango Calle**

Vicepresidente Comercial de Banca de Empresas desde 2012. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 1999 en las divisiones de Crédito y en el área Comercial. Anteriormente ejerció como consultor de la oficina del Alcalde de Bogotá, como Presidente de Colcorp, y en diferentes cargos en Bancolombia. Economista de la Universidad Javeriana, con estudios en Gestión y Liderazgo Estratégico de la Universidad de los Andes y Programa de Desarrollo Directivo del Inalce.



**Mauricio Fonseca Saether**

Vicepresidente Comercial de Banca de Personas desde 2019. Anteriormente se desempeñó como Vicepresidente de Consumo y Manejo de Patrimonio en Scotiabank Colombia y ocupó diferentes cargos en Citibank Colombia entre 2001 y 2018, incluyendo Director País de Banca de Consumo, Vicepresidente de Productos, Segmentos, Ventas & Distribución y Vicepresidente de Tarjetas de Crédito & Crédito Rotativo. Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes y MBA de Esade Business School, España.



**Alfredo Botta Espinosa**

Vicepresidente de Internacional y Tesorería desde 2021. Anteriormente se desempeñó como Vicepresidente Financiero del Banco Popular, Vicepresidente de Filiales en Banco Corpbanca – Helm, Presidente de Helm Fiduciaria, Vicepresidente Ejecutivo Financiero en Helm Bank, Vicepresidente de Mercadeo de Tesorería & Derivados en Citibank Colombia, Gerente de Tesorería en el Banco Unión Colombiano y Gerente Financiero Internacional en el Banco de Colombia. Administrador de Empresas de la Universidad de los Andes, con estudios en Administración de Negocios del London Guildhall University, de Gerencia en Kellogg School of Management y de Dirección Gerencial en el Inalce.



**César Castellanos Pabón**

Vicepresidente de Crédito desde 2012. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 2002 como Oficial de Crédito y Director Comercial para diferentes segmentos de negocio. Anteriormente ejerció como Gerente de Banca Corporativa en el Banco Standard Chartered Colombia, como Gerente de Negocios en la Corporación Financiera del Pacífico y como Director Comercial en Multileasing. Economista de la Universidad Santo Tomás y Administrador de Empresas de la Institución Universitaria Politécnica Gran Colombiana.



**Gerardo Hernández Correa**

Vicepresidente Jurídico desde 2021. Anteriormente se desempeñó como Codirector del Banco de la República, Superintendente Financiero de Colombia, Secretario de la Junta Directiva y Gerente Ejecutivo del Banco de la República, Viceministro de Trabajo y Seguridad Social, Jefe de la Unidad de Desarrollo Empresarial del Departamento Nacional de Planeación, Asesor del Director Representante de Colombia y Perú ante el Banco Interamericano de Desarrollo y la Corporación Interamericana de Inversiones, así como diferentes cargos en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y en el Instituto Nacional de Recursos Naturales Renovables. Abogado de la Universidad de los Andes, con especialización en Derecho Administrativo de la Universidad del Rosario y participación en programas sobre Banca Central del FMI.



**Sergio Sandoval Cadena**

Vicepresidente Financiero y de Estrategia desde 2023. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 2017, incluyendo la Dirección de Estrategia y Rentabilidad. Anteriormente se desempeñó como Gerente de Desarrollo Estratégico e Inteligencia de Negocio en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá y Profesional Senior en Tesorería y Finanzas en la Empresa de Energía de Cundinamarca (Enel). Graduado en Economía de la Universidad Javeriana, con Maestría en Economía de la misma universidad y Maestría en Administración y Estrategia del London School of Economics and Political Science.



**Marcela Villegas Conde**

Vicepresidente de Riesgo desde 2023. Anteriormente se desempeñó como Líder en la Práctica de Riesgos de Boston Consulting Group, Subgerente de Riesgos en el Banco de la República, Head de Riesgo Corporativo en Grupo Aval y Vicepresidente de Riesgos y Producto en Fiduciaria Bogotá, entre otros cargos. Graduada en Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, con estudios en el Programa Ejecutivo de Liderazgo y Administración de Negocios Globales de la Universidad de Berkeley y Maestría en Banca y Finanzas de la Escuela de Finanzas Aplicadas, España.



**Isabel Cristina Martínez**

Vicepresidente de Sostenibilidad y Servicios Corporativos desde 2018. Se vinculó al Banco en 2017 como Directora de Transformación. Se desempeñó como Vicepresidente Comercial, Gerente de Servicios Móviles y Gerente de Desarrollo de Negocios y Transformación en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá. Previamente ocupó diferentes cargos en Movistar, Telecom y Cintel. Ingeniera Electrónica de la Universidad del Cauca, Máster en Administración de Empresas de la Universidad de los Andes y Máster en Economía de las Telecomunicaciones. Certificada como Chief Sustainability Officer del MIT. Cursó los Programas de Negociación en Harvard Law School, Diversity and Inclusion en Stanford University y Liderazgo para la innovación en MIT.



Óscar Bernal Quintero

Vicepresidente de Tecnología desde 2019. Desde 2006 ocupó otros cargos en el Banco de Bogotá, incluyendo Director Nacional de Sistemas y Director de Investigación e Innovación Tecnológica, entre otros. Anteriormente ejerció como Gerente Nacional de Informática en Megabanco y como Coordinador de Desarrollo en Coopdesarrollo. Ingeniero de Sistemas de la Universidad Distrital y MBA de la Universidad de los Andes.



Juanita Cubides Delgado

Secretaria General desde 2019. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 1989, entre ellos Asesora Jurídica de la Vicepresidencia de Banca de Empresas. Entre 1992 y 2007 fue Vicepresidente Jurídica y Administrativa de Fiduciaria del Comercio, hoy Fidubogotá. Actualmente es miembro de Junta Directiva de Almaviva. Abogada de la Universidad Javeriana con estudios de postgrado en Derecho de Mercado de Capitales de la misma universidad.



Herbert Francisco Dulce Ospina

Contralor General del Banco de Bogotá desde 2018. Anteriormente se desempeñó como Gerente de Auditoría Interna de Porvenir, Gerente de Contraloría Corporativa en Grupo Aval Acciones y Valores y en diferentes cargos en el Banco Santander Colombia. Ingeniero Industrial de la Universidad Javeriana con estudios de postgrado en Finanzas Corporativas en el CESA y de Riesgos Financieros Avanzados en IFF – International Faculty of Finance.



Luis Bernardo Quevedo Quintero

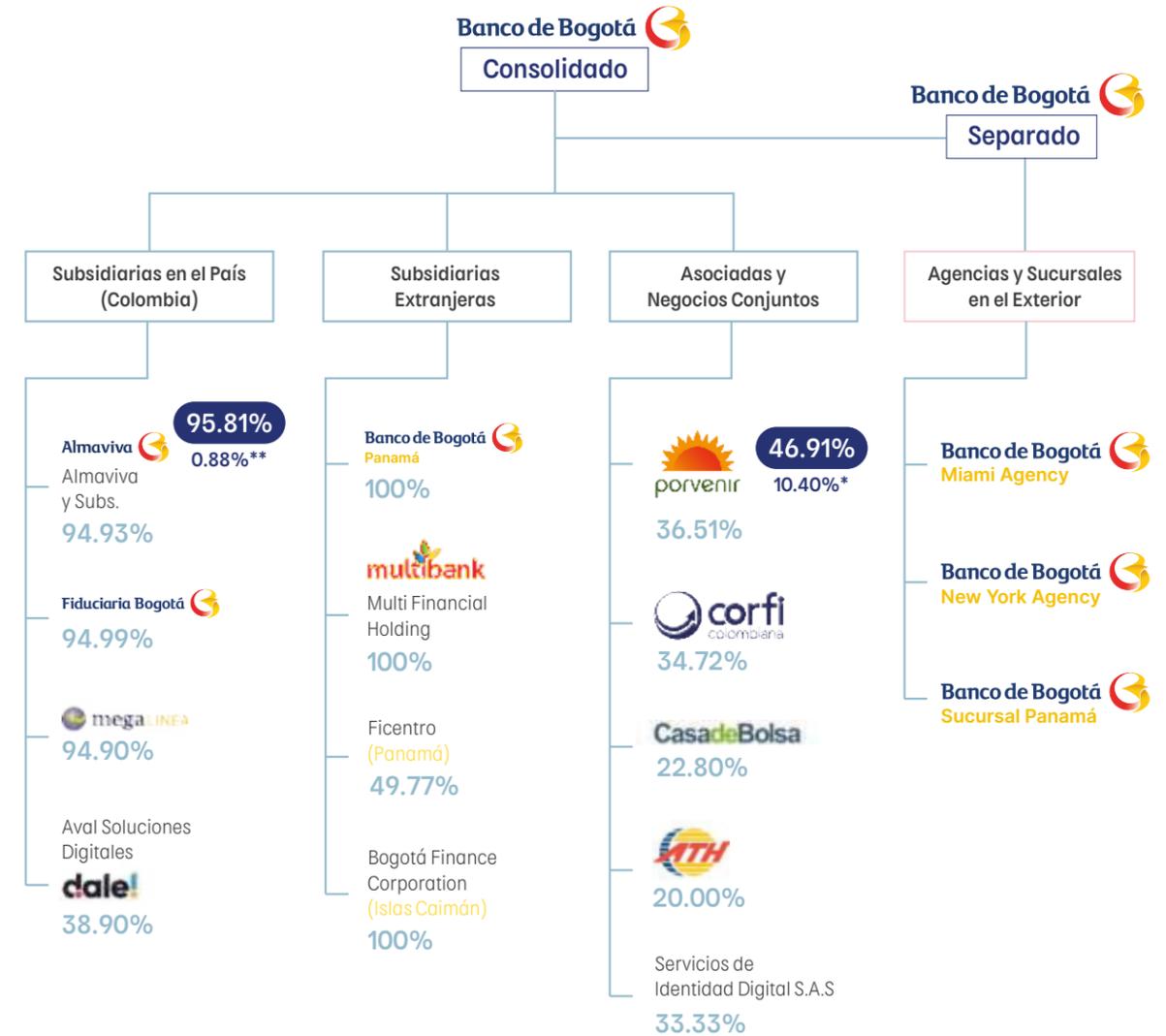
Oficial de Cumplimiento y Director de la Unidad Control de Cumplimiento del Banco desde 1996. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 1981 entre ellos, Contralor Regional y Administrativo y Jefe del Departamento de Seguridad. Experto en la administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Riesgos Operativos, Riesgos SOX y Riesgos de Fraude. Abogado de la Universidad de los Andes y Filósofo de la Universidad Nacional de Colombia.



Alejandro Esguerra Escobar

Director de Producto y Estrategia Digital desde 2022. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 2019, cuando se unió a la institución para liderar el Laboratorio Digital y el Área de Datos. Anteriormente trabajó en DeliveryHero Colombia (Domicilios.com) como Vicepresidente de Nuevos Negocios y Vicepresidente de Estrategia e Inteligencia de Negocios - Región Andina, entre otros cargos. Graduado en Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad de los Andes, con Maestría en Innovación, Estrategia y Emprendimiento de Grenoble École de Management.

# 1. 2 Estructura del Grupo Banco de Bogotá



\* Equivalente al porcentaje indirecto de Fiduciaria Bogotá

\*\* Equivalente al porcentaje indirecto en Almaviva

Nota: Todas las acciones son ordinarias.

Directa —  
Indirecta %  
Directa + Indirecta %

# 1.3 Ética y Transparencia

[GRI 2-23<sup>a</sup>, 2-25, 2-26] [SASB FN-CB-510A.2] [MSCI 18]

➔ **Nuestras decisiones y acciones se orientan por principios de ética y transparencia, procurando siempre una gestión responsable, sostenible, equitativa e inclusiva para todos.**

## Nuestra Auditoría Interna

La función de auditoría interna del Banco y sus filiales la ejerce el área de Contraloría General, conforme a las disposiciones legales vigentes y a los lineamientos de control establecidos por la Contraloría Corporativa del Grupo Aval, a través de la definición y ejecución de un plan de auditoría basado en riesgos. Este plan está en línea con los estándares internacionales relacionados con la práctica profesional de la auditoría y es ejecutado por un equipo interdisciplinario debidamente calificado y suficiente, que se soporta en el uso de herramientas para el análisis efectivo de los datos.

En este contexto, la auditoría interna a través de su rol continúa desarrollando un papel fundamental para asegurar que los procesos y actividades del Banco de Bogotá y de sus filiales se realicen de acuerdo con las normas internas y externas, los principios éticos y las mejores prácticas, mediante una evaluación independiente y objetiva de los controles clave que se tienen establecidos para mitigar los principales riesgos que pudiesen afectar el negocio. Esto incluye las principales actividades entregadas en *outsourcing*, así como la gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo que se han establecido como parte del compromiso con el desarrollo sostenible del país y la región.



Sucursal Banco de Bogotá

Lo anterior, considerando las oportunidades que se derivan para el Banco en la etapa de transición hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima, así como aquellas derivadas del desarrollo de proyectos con impacto social y ambiental positivo.

## Nuestra Gestión Anticorrupción

[MSCI 17, DJSI]

Reconocemos la corrupción como una conducta ilícita que debilita la democracia, erosiona la confianza, facilita la comisión de actos delictivos y socava el desarrollo social y económico del país.

En conjunto con Grupo AVAL, hemos establecido una serie de procedimientos que ayudan a prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de alto impacto, por medio de un Programa de Antisoborno y Anticorrupción (*ABAC - Antibribery and AntiCorruption*) definido para la Entidad y sus subsidiarias.

Desde sus inicios, el Banco ha contado con una norma de "Cero Tolerancia" a la corrupción y al soborno, expresado en el principio rector según el cual el cumplimiento a las normas legales y los estándares éticos, tiene prelación sobre el cumplimiento de las metas comerciales. Este principio es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, clientes, directivos y demás partes interesadas.

Durante 2023, la auditoría interna verificó que los modelos de gestión de riesgos y de control interno estuviesen alineados con la estrategia, los umbrales de apetito de riesgo y los principios y estándares internacionales en materia de sostenibilidad, a través de políticas y objetivos claros y coherentes que se reflejan en la gestión de los productos y servicios financieros que ofrece el Banco, y que se comunican de manera transparente a los grupos de interés.

La política ABAC cuenta con una serie de pilares, haciendo énfasis en la verificación de las aprobaciones de operaciones especiales, las cuales deben regirse por las políticas aceptadas por la Junta Directiva. Algunas de estas transacciones son donaciones, patrocinios, regalos o invitaciones, TPIs (Terceras Partes Intermediarias), contribuciones políticas, adquisiciones de negocios conjuntos, asociados y otras participaciones, así como transacciones relacionadas con el entorno (sociedad y ambiente).

Frente al seguimiento realizado en las cuentas contables relevantes para ABAC, durante el 2023 se analizaron con metodologías estadísticas 1,194,605 partidas del gasto en donde, por medio de minería de texto, se hizo la lectura de los registros contables sin que se detectaran anomalías.

Igualmente, contamos con un monitoreo semanal de los posibles conflictos de interés reportados por los colaboradores, los cuales son revisados y analizados con el fin de tomar las acciones que sean pertinentes.

Dentro de las actividades relevantes del programa ABAC, se encuentra la capacitación a los colaboradores. Durante el 2023, se capacitaron 13,342<sup>6</sup> colaboradores a través de diferentes estrategias, así:

**Expocapacitación:** módulos interactivos para capacitar a los colaboradores en materia de riesgos, incluyendo el programa antisoborno y anticorrupción. En 2023, 12,016 colaboradores fueron capacitados.

**Cartilla de Cumplimiento:** material de consulta que se comparte a todos los colaboradores para que accedan de forma rápida y práctica a los conceptos más importantes de prevención de riesgos no financieros, incluyendo un capítulo especial de ABAC. Se capacitaron 8,681 colaboradores.

**Inducción:** destinada a los nuevos colaboradores del Banco, previo al inicio de sus actividades, incluyendo capacitación en materia ABAC. 1,214 colaboradores fueron capacitados.

**Capacitaciones presenciales o vía Teams:** sesiones destinadas a grupos específicos que requieren profundización sobre la política ABAC por ser de la primera línea. 1,607 colaboradores capacitados.

Para más información consultar el siguiente enlace <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/gobierno-corporativo/programa-anticorrupcion-antisoborno>.

## Estrategias de capacitación



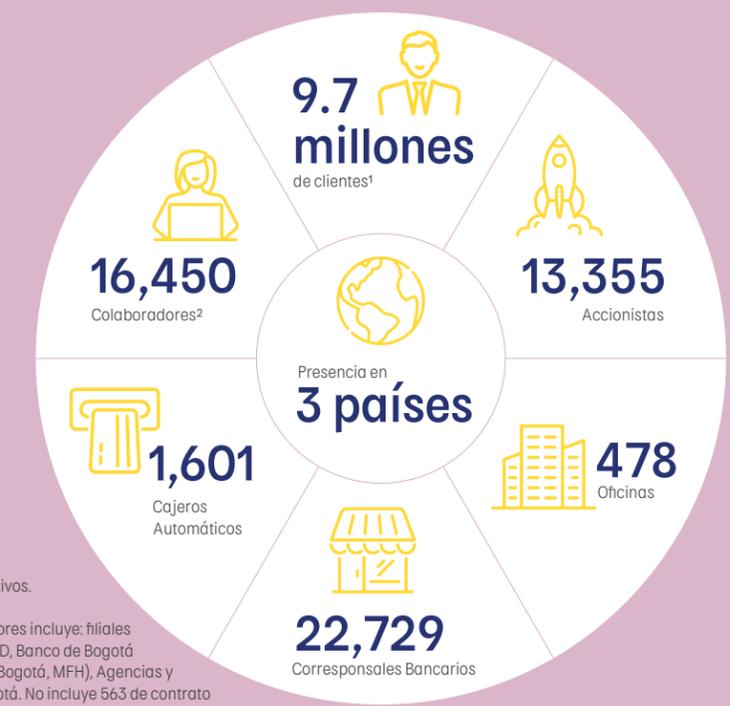
<sup>6</sup> Un colaborador puede ser capacitado a través de más de una estrategia.



# Nuestro Banco Consolidado

[GRI 2-6]

Cartera Bruta	Depósitos	Patrimonio	Utilidad Atribuible a Accionistas
<b>\$99.2 billones</b>	<b>\$91.1 billones</b>	<b>\$15.8 billones</b>	<b>\$954 miles de millones</b>



(1) Clientes activos.

(2) Colaboradores incluye: filiales (Almaviva, ASD, Banco de Bogotá Panamá, FiduBogotá, MFH), Agencias y Banco de Bogotá. No incluye 563 de contrato civil de aprendizaje (SENA).



Contribuimos al crecimiento y bienestar de nuestros grupos de interés y de las diferentes regiones donde tenemos presencia, a través de una gestión responsable que promueve un desarrollo sostenible e incluyente en el país.

## 2.1 Reconocimientos

Destacadas publicaciones, locales e internacionales, reconocieron nuestro liderazgo en el sector financiero.



### Mejor Banco en Colombia 2023



Por octavo año consecutivo, recibimos el reconocimiento como **Mejor Banco del Año en Colombia** gracias a la amplia oferta y confiabilidad de nuestros productos y servicios, así como la estabilidad de nuestra institución.

La publicación internacional indicó que *“los ganadores de los premios fueron aquellos bancos que atendieron cuidadosamente las necesidades de sus clientes en mercados difíciles y lograron resultados sólidos al tiempo que sentaron las bases para el éxito futuro. Las organizaciones ganadoras administraron sus activos y pasivos de manera inteligente a la luz de los cambiantes escenarios de tasas de interés”*.



### Mejor Laboratorio de Innovación Financiera 2023

Obtuvimos este galardón en el marco del programa *The Innovators 2023*, en la categoría **“Laboratorio de servicios financieros trabajando con startups y scaleups externas”**.

Este reconocimiento global destaca a las instituciones que se dedican a diseñar productos y servicios financieros innovadores con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes y liderar la transformación bancaria que requiere el sector.



### Mejor Banco en Créditos de Consumo Digital y Mejor Aplicación de Banca Móvil en Latinoamérica

En el marco de los premios a los Mejores Bancos Digitales de Consumo 2023, fuimos galardonados a nivel regional como el **Mejor Banco en Créditos Digitales** y, nuestra *App*, como la **Mejor Aplicación de Banca Móvil**.

Así mismo, en Colombia obtuvimos un reconocimiento adicional como **Mejor Banco en Mercadeo y Servicios en Redes Sociales**.



### Mejor Banco en Créditos de Consumo Digital, Mejor Aplicación de Banca Móvil y Mejor Banco en Mercadeo y Servicios en Redes Sociales en Colombia

Estos logros reflejan la fortaleza de nuestra estrategia para brindar servicios digitales adecuados a las necesidades de los clientes, gracias al diseño y funcionalidad de nuestra Banca Virtual y nuestra *App* Banca Móvil.



### Mejor Banco en Soluciones Digitales en Colombia

En 2023, la revista británica nos destacó como el **Mejor Banco en Soluciones Digitales en Colombia**, reconociendo nuestro portafolio de productos 100% digitales y el proceso de masificación en el corto plazo, así como las alianzas y la novedosa oferta de atención a clientes y usuarios.



### Líder del Mercado en Soluciones Digitales y en Diversidad e Inclusión

Adicionalmente, como parte del programa *Market Leaders*, obtuvimos dos importantes premios: **Líder de Mercado en Soluciones Digitales** y **Líder de Mercado en Diversidad e Inclusión**. También, la publicación nos distinguió en dos subcategorías relacionadas con ASG y Banca Pyme.



### Acercando la Banca a los Colombianos, categoría de Protección a los Usuarios

Galardonados por uso de **Reconocimiento Facial para la Autenticación Digital**.



### Acercando la Banca a los Colombianos, categoría Bienestar Financiero

Premio al **Programa Educación Financiera Accesible**, diseñado para personas sordas.



### Miembros del Anuario de Sostenibilidad de DJSI S&P Global

Por cuarto año consecutivo nos posicionamos como **miembro del Anuario de Sostenibilidad de S&P Global**, ubicándonos en el **percentil 96%**, gracias al fortalecimiento de nuestra gestión del cliente, la protección de la privacidad, la estrategia de descarbonización y finanzas sostenibles, la transparencia y reporte, y la ética en los negocios.



### Carbon Disclosure Project - CDP

Por primer año nos medimos en el *Carbon Disclosure Project - CDP* que evalúa el desempeño en materia de riesgos y oportunidades de cambio climático, obteniendo una **calificación satisfactoria de B**.



**Mención de Honor en la Categoría “Sustainable Bond of the Year”**

Mención otorgada en el marco de los *Global SME Finance Awards 2023* y el Programa de Asistencia Técnica Para Bonos Verdes del IFC por la emisión del Primer Bono Subordinado Sostenible en el país.



**Compromiso con la sostenibilidad de la economía colombiana**

Reconocimiento otorgado por *Low Carbon Business Action* y la Unión Europea por la labor del Banco en la **descarbonización** y el **direccionamiento hacia prácticas productivas más sostenibles**.



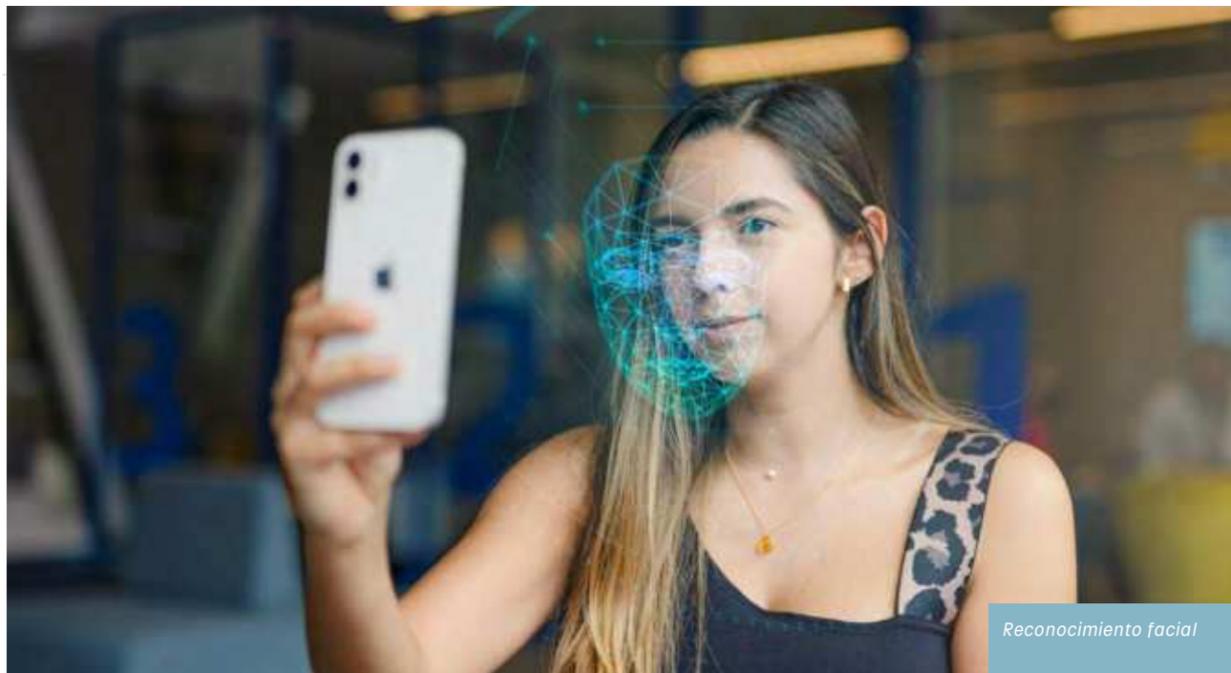
**Buenas Prácticas para el Desarrollo Sostenible, ODS 4. Educación de Calidad**

Premio otorgado en la categoría Finanzas Contigo, con el Programa de **Educación Financiera Accesible**, diseñado para personas sordas.



**Mejores prácticas de restauración en Colombia. Premios Bóscars**

Reconocimiento al trabajo desarrollado con la **Tarjeta Débito Amazonía** que permite a los clientes apoyar la reforestación de esta región.



Reconocimiento facial

## 2.2 Accionistas e inversionistas

El 2023 fue un año que se podría entender en tres etapas en lo que respecta a la comunicación con accionistas e inversionistas:

- En marzo de 2023, el Banco vendió el 4.11% de las acciones que aún poseía en *BAC Holding International Corp* (BHI), a valor en libros. Esta operación, junto con las realizadas en 2022 respecto de esta misma entidad, requirieron un esfuerzo para comunicar los cambios contables y sus impactos en los estados financieros e indicadores.
- En el segundo trimestre del año, algunos bancos en Estados Unidos y Europa presentaron dificultades financieras debido a diversos fenómenos como situaciones de liquidez, tasas de interés elevadas y el desempeño de las criptomonedas, entre otros. Si bien, el sistema bancario colombiano en general se vio bien librado, en este trimestre los analistas enfocaron su interés en el riesgo de contagio internacional y en las relaciones comerciales del Banco de Bogotá con otras instituciones.
- La segunda mitad del año se caracterizó por la preocupación generada por la desaceleración económica, la inflación pronunciada y las elevadas tasas de interés. Estas circunstancias contribuyeron a que la cartera de crédito de los bancos sufriera deterioros en su calidad, particularmente en la cartera de consumo. La mayoría de los analistas consideran que este es un fenómeno sistémico, relacionado con el nivel de las tasas de política monetaria, y concuerdan que el 2024 tiene mejor perspectiva macroeconómica y de rentabilidad para los bancos.

Recibimos visitas de inversionistas internacionales, organizadas por *JP Morgan*, en dos oportunidades, y por *Jefferies LLC*. Estas visitas incluyeron analistas de *TWC*, *Loomis Sayles*, *Point Break Capital Management*, *PGGM*, *Wellington*, *Eaton Vance* y *M&G PLC*. Igualmente, atendimos más de 80 solicitudes de información a través de nuestras conferencias de resultados trimestrales, llamadas, videollamadas, *webcasts* y correos electrónicos, logrando divulgar y actualizar periódica y oportunamente al mercado sobre los resultados de nuestra organización.

## Comportamiento de la acción

La acción del Banco de Bogotá cerró el 2022 con un precio de \$37,000. Al cierre de 2023, el precio de la acción fue de \$27,460, representando un descenso de 25.8%. El máximo precio de la acción en el año fue de \$40,000, en enero, y el mínimo fue de \$23,960, en noviembre.

La caída en el precio de la acción del Banco de Bogotá no es un fenómeno aislado, y obedece a varios factores. En primera instancia, la rentabilidad del Banco tuvo un descenso en 2023, generado por aumentos en el gasto de provisiones como consecuencia de los efectos de la desaceleración económica, la inflación y las altas tasas de interés.

Adicionalmente, las empresas colombianas listadas en bolsa mostraron, en general, un descenso importante en los precios de sus acciones. Entre el cierre de diciembre de 2022 y el cierre de diciembre de 2023, el índice COLCAP retrocedió un 7%. La caída en el precio de la acción de otros bancos nacionales fue relativamente similar a la del Banco de Bogotá, explicada más por la aversión de los inversionistas a invertir en renta variable en Colombia en la coyuntura de 2023, que por el desempeño de los bancos colombianos.



Equipo Vicepresidencia de Internacional

## 2.3 Calificadoras

En 2023, pese al entorno económico retador, las agencias calificadoras de riesgo reafirmaron su opinión crediticia y sus expectativas acerca del desempeño del Banco, presentadas a continuación:

	Calificaciones Internacionales			Calificación Local
	Moody's	FitchRatings	S&P	BRC Ratings <small>A Company of S&amp;P Global</small>
	<b>Emisor</b>			
Moneda Extranjera - LP	Baa2 / Estable	BB+ / Estable	BB+ / Estable*	
Moneda Extranjera - CP	P-2	B	B	
Moneda Local - LP	Baa2 / Estable	BB+ / Estable	BB+ / Estable*	AAA
Moneda Local - CP	P-2	B	B	BRC1+
	<b>Bonos</b>			
Bonos Ordinarios 2027	Baa2 / Estable	BB+ / Estable	BB+ / Estable*	
Bonos Subordinarios 2026	Ba2 / Estable	BB- / Estable		

Datos a corte de diciembre de 2023.

\*El 19 de enero de 2024, S&P bajó su perspectiva de calificación, de estable a negativa, debido al ajuste de perspectiva del soberano.

Dentro de los aspectos positivos que destacaron estas entidades, se encuentran: la resiliencia del Banco en la generación de resultados, el consistente desempeño financiero, la buena diversificación del fondeo, el aumento en participación de mercado en diferentes segmentos de la cartera, así como las razonables políticas de riesgo crediticio que han mantenido nuestra sólida posición de negocio. Si bien el Banco ha sufrido deterioro de su cartera, las calificadoras entienden que es un fenómeno general en el sistema financiero colombiano y ven de forma positiva que el deterioro de nuestra cartera ha sido menor al del sistema en general<sup>7</sup>, gracias a las prudentes políticas de crédito.

Frente a los niveles de capital, las calificadoras han manifestado que la consistencia en solvencia ha sido suficiente para apalancar el crecimiento del portafolio de crédito. Estos indicadores se fortalecieron en los últimos meses de 2023 gracias a la suscripción del acuerdo de accionistas entre Grupo Aval, Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular, en el cual el Banco Popular pasa a ser el controlante de Corficolombiana, acuerdo que generó un efecto positivo en el patrimonio técnico y, por ende, en la solvencia básica y total del Banco de Bogotá.

7 Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Agosto 2023.

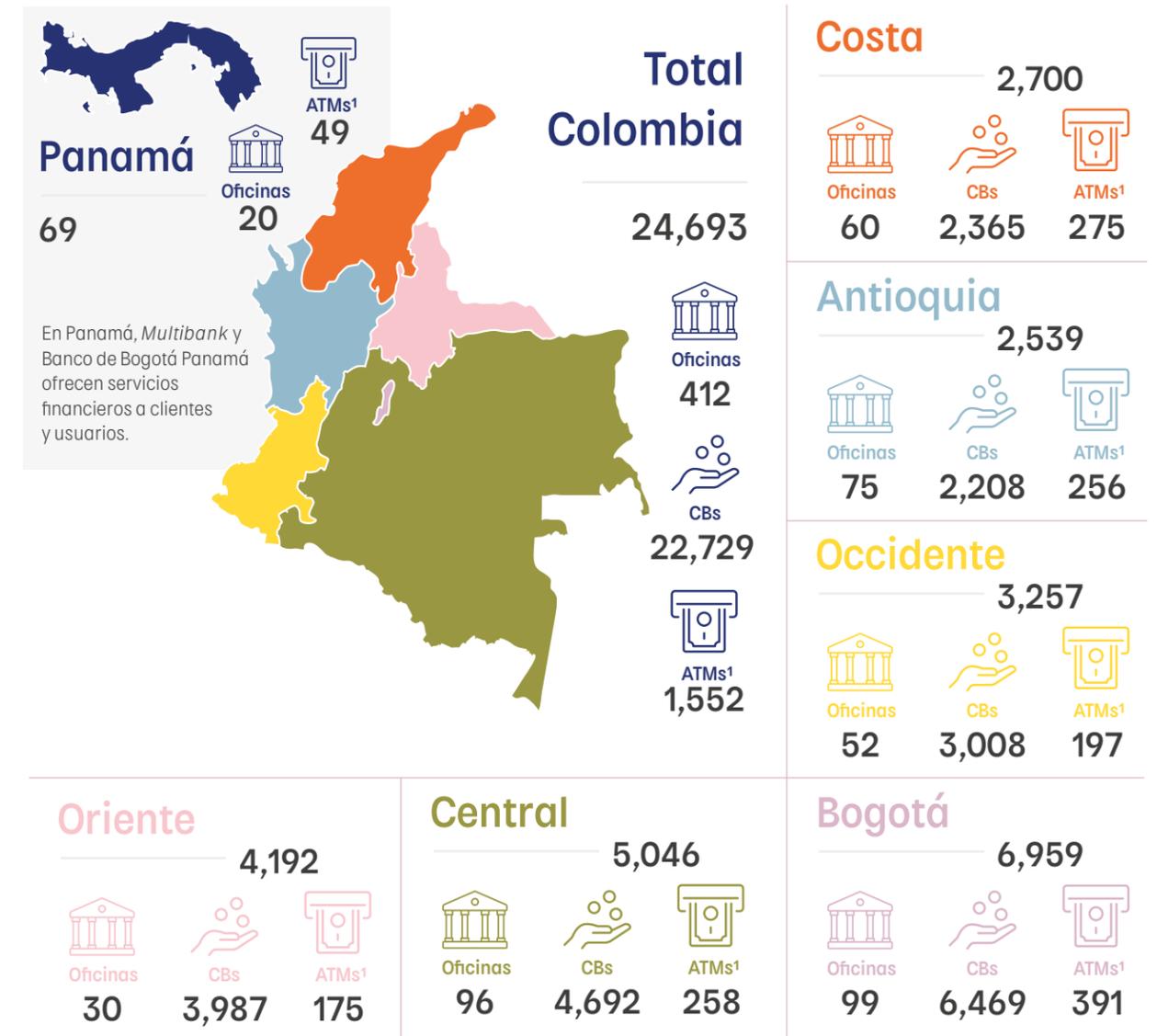


Equipo de Planeación Financiera

## 2.4 Nuestra Cobertura

[GRI 2-6, FS13]

Al cierre del 2023, contamos con al menos un canal de servicios bancarios en 1,020 municipios, representando una cobertura de 92.6% del total de municipios en Colombia. Esto refleja nuestro compromiso con la bancarización y la inclusión financiera, permitiéndonos llegar con productos y servicios a las zonas más apartadas del país o con poca presencia de entidades financieras. Nuestros servicios bancarios incluyen oficinas, corresponsales bancarios y cajeros automáticos.



<sup>1</sup>No incluye cajeros móviles.

## 2.5 Nuestro Entorno

### Contexto internacional

Los bancos centrales de economías avanzadas siguieron aumentando sus tasas de interés hasta finales del año, mientras que, en las emergentes, algunos pocos iniciaron un ciclo de recortes.

En 2023 la economía global sorprendió con un desempeño de la actividad mejor al previsto, al tiempo que se afianzó una tendencia de moderación de la inflación, lo que en todo caso no evitó que los bancos centrales fueran cautelosos y a lo largo del año mantuvieran y reforzaran su política monetaria contraccionista con tasas de interés altas.

Aunque en 2023 el crecimiento global se desaceleró a 3.0%, según el Fondo Monetario Internacional, frente al 3.5% de 2022, el resultado terminó siendo mejor de lo anticipado, si bien por debajo del promedio histórico (3.5% sin pandemia). La recuperación de la economía de China en la primera parte del año tras su reapertura tardía y la resiliencia de la economía de Estados Unidos, soportaron el crecimiento global, mientras en la Eurozona las consecuencias de la guerra entre Rusia y Ucrania afectaron la actividad.

En 2023 el crecimiento global fue algo mejor del previsto, pero en todo caso fue un año de desaceleración y menor desempeño frente al histórico

La solución de los problemas de oferta, con la normalización de las cadenas de suministro global, y la reducción en los precios de los *commodities*, permitieron la moderación de la inflación a lo largo del año. Esto se reflejó sobre todo en una menor inflación de bienes, mientras la inflación de servicios siguió evidenciando presiones. De esta forma, será una menor demanda la que en 2024 permita que la inflación continúe con su senda de mejora.

El complejo balance macroeconómico en el que la actividad se mantuvo en niveles aceptables, mientras la inflación, aunque moderando, continuó elevada, llevó a los bancos centrales a continuar con sus ciclos de aumento de tasas de interés, sobre todo en las economías avanzadas. En este grupo, hasta el final del año se siguieron observando aumentos de tasa, aunque las expectativas de pronto recortes también se hicieron evidentes. Entre tanto, en las economías emergentes, unas pocas pudieron reducir sus tasas de interés en la medida en que sus riesgos inflacionarios se controlaron. En particular, Latinoamérica lideró este proceso.

Los riesgos geopolíticos se profundizaron, con el conflicto entre Israel y Hamas y sus posibles repercusiones más amplias en Medio Oriente, sumándose al de Rusia y Ucrania. Lo anterior se mantuvo relativamente contenido, pero errores de cálculo entre los involucrados podrían terminar por ampliar los conflictos e impactar negativamente la economía global en 2024. Además, las elecciones en Estados Unidos también imprimirán incertidumbre al contexto global.

### Entorno Colombiano

En 2023, Colombia enfrentó una desaceleración que llevó el crecimiento a 1.0%, por debajo de su potencial.

La economía de Colombia registró una desaceleración económica en 2023, con un crecimiento de 0.6% que sorprendió a la baja y que se encuentra por debajo del crecimiento potencial, el cual se estima cercano a 3.0% por parte de nuestro equipo de Investigaciones Económicas. La debilidad de los sectores que tradicionalmente son el motor de la economía colombiana explica la menor dinámica. Las caídas en comercio (-2.8%), industria (-3.5%) y construcción (-4.2%), fueron compensadas parcialmente por el desempeño positivo de los servicios.

Teniendo en cuenta lo anterior, Investigaciones Económicas estima una expansión del PIB de 1.0% del PIB para 2024, en línea con las previsiones del consenso, y teniendo en cuenta el efecto rezagado de la política monetaria, la necesidad de ajuste de los excesos de gasto del pasado y la incertidumbre de la política fiscal, principalmente.

Entre tanto, la inflación sorprendió a la baja en la recta final de 2023 y finalizó en 9.3% por debajo de las expectativas. Después de ser uno de los componentes que explicó la tendencia alcista de los precios en 2021 y 2022, el rubro de alimentos impulsó a la baja la inflación total al pasar de un crecimiento anual en sus precios de 27.8% al cierre de 2022 a 5.0% en 2023. Dicha mejora fue explicada por el menor precio de los insumos, la apreciación del peso colombiano y la mejora de las condiciones climáticas en el segundo semestre. Por su parte, el otro segmento que también contribuyó al resultado fue el de bienes, que pasó de una variación anual de 15.0% a 7.1% entre 2022 y 2023, donde el menor costo de los bienes importados por la mejora de la tasa de cambio, sumado a la baja demanda de los hogares, explicaron el resultado.

Por el contrario, las tarifas de los regulados y los servicios presionaron al alza los precios durante el año, el primero por cuenta del ascenso de los precios de la gasolina y el segundo por la indexación. Pese al retorno de la inflación a niveles de un solo dígito, ésta sigue alejada de la meta del Banco de la República (3% +/-1 punto porcentual). Para 2024, Investigaciones Económicas anticipa una inflación levemente inferior a 6.0%, afectada por el efecto del fenómeno de El Niño sobre los precios de alimentos y tarifas de energía, el posible incremento del precio del ACPM, un aumento en el impuesto saludable, pero sobre todo la inercia de los precios por la indexación a la inflación pasada y el salario mínimo.

La desaceleración económica y el inicio de la tendencia de moderación de la inflación llevaron al Banco de la República a iniciar la fase de recortes en la tasa de interés en su última reunión del año. Luego de alcanzar un máximo de 13.25% en abril y mantenerse en este nivel la mayor parte del año, en diciembre el banco central recortó en 25 puntos básicos la tasa, para finalizar el año en 13.0%. Para 2024, el balance macroeconómico seguirá apoyando un ciclo de recortes que se prolongaría hasta 2025. Nuestro equipo de Investigaciones Económicas espera que la tasa de referencia finalice el año cerca del 8.0%.



Equipo de Investigaciones Económicas

Las mayores tasas de interés por parte del Banco de la República, los menores niveles de confianza tanto de hogares como de empresas y la elevada inflación repercutieron en las decisiones de consumo de bienes durables y de inversión, lo que limitó la dinámica de los sectores ya mencionados.

Pasando a la tasa de cambio, 2023 fue un año de apreciación del peso colombiano frente al dólar, a tal punto que la moneda local fue la de mayor revaluación dentro de las principales economías emergentes. En concreto, la tasa de cambio pasó de \$4,810 al cierre de 2022 a \$3,822 el último día de 2023, una revaluación de 20.5%. La dinámica estuvo explicada por el debilitamiento del dólar a nivel global, la importante corrección del desbalance externo del país y la menor percepción de riesgo país, donde el CDS a 5 años se redujo de 274 puntos básicos a 157 puntos básicos entre 2022 y 2023.

Precisamente, en el tercer trimestre de 2023 el déficit de cuenta se ubicó en -1.7% del PIB, el nivel trimestral más bajo desde 2009 y con una corrección anual de -5.4 puntos porcentuales, el mayor ajuste desde que se tiene información (2000). La menor demanda interna y la resiliencia de los altos niveles de producción fueron la combinación perfecta para que el país prolongara el ajuste de su desbalance externo al pasar de -5.5% a -2.9% del PIB entre 2022 y 2023, según la estimación de Investigaciones Económicas.

Por último, el Presupuesto General de la Nación (PGN) de 2024 fue aprobado por \$503 billones, 19% más que el de 2023, un incremento relevante. Con esto, para el Gobierno Nacional Central se prevé un superávit primario de 0.2% del PIB y un déficit fiscal de -4.4% del PIB en 2024, según el Marco Fiscal de Mediano Plazo. Si bien se planea el cumplimiento de la Regla Fiscal en 2024, existen desafíos del lado de los ingresos, que como ha indicado el mismo Ministerio de Hacienda, podrían ser enfrentados con ajustes de gasto. Y aunque la incertidumbre fiscal es alta, hasta diciembre 2023 las calificadoras mantuvieron sus calificaciones sin cambios. Sin embargo, en enero de 2024 *Standard and Poor's* ajustó su perspectiva de estable a negativa debido a preocupaciones por los bajos niveles de inversión que pueden afectar el crecimiento a largo plazo; la calificación para Colombia permaneció en BB+.

### Sistema Bancario Colombiano

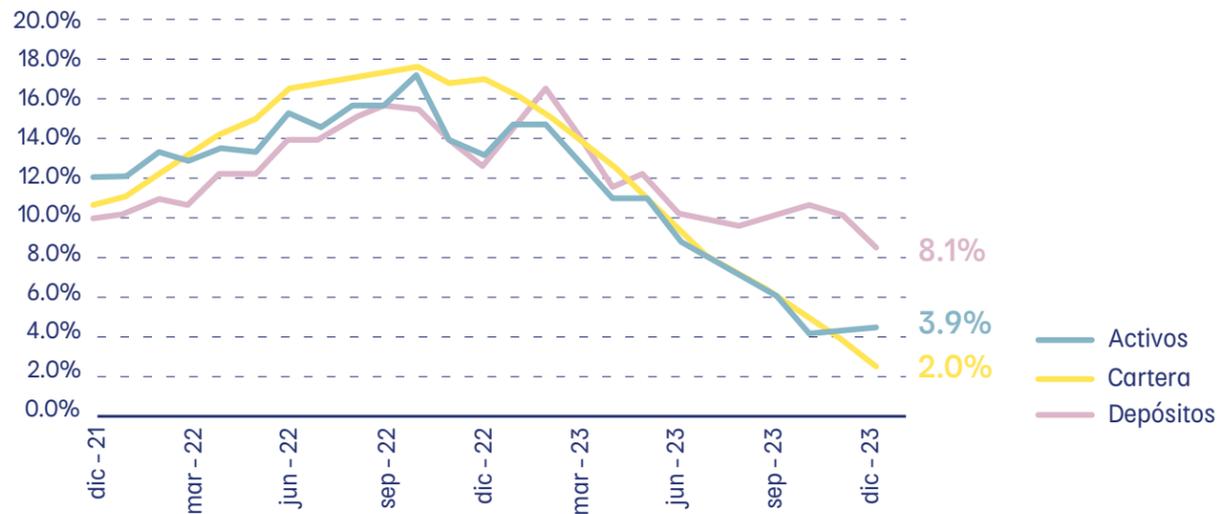
Luego de un 2022 marcado por la recuperación de la actividad crediticia en Colombia, 2023 fue un año de ralentización debido a condiciones macroeconómicas más desafiantes. Una inflación elevada y persistente, tasas del emisor a niveles históricos y una morosidad creciente, entre otras, se sumaron a una tendencia de revaluación del dólar y resultaron en un crecimiento de la cartera de 2.0% frente al año anterior. Así, los activos del sistema crecieron 3.9%, llegando a un saldo de \$957,594 miles de millones.

Con respecto al crédito, las modalidades más importantes en composición, comercial con 51.6% y consumo con 29.9%, marcaron la tendencia de la cartera total. Comercial finalizó el año con un crecimiento nominal de 2.3% y un saldo de \$338,202 miles de millones, acorde con el entorno macroeconómico que afectó mayormente el segmento empresarial y Pyme, mientras que la revaluación anual de 20.5% impactó el saldo de cartera en moneda extranjera. Por su parte, el portafolio de consumo se redujo -2.3% llegando a un saldo de \$195,740 miles de millones al cierre de 2023. El crédito de libre inversión explica casi el 60% de la caída y el deterioro de la calidad de cartera<sup>8</sup> frente a 2022, cerrando el año en 8.1%, +265 puntos básicos por encima de lo registrado un año atrás.

Los depósitos cerraron 2023 con un incremento interanual de 8.1% y un saldo de \$646,561 miles de millones, representando el 75.6% del pasivo total, que alcanzó los \$854,747 miles de millones con un crecimiento del 4.6%. El 55.4% del total de depósitos corresponde a cuentas a la vista, de las cuales las cuentas de ahorros llegaron a \$282,498 miles de millones, una caída de 4.4% por debajo del cierre de 2022, en parte como consecuencia de los requerimientos asociados al Coeficiente de Fondo Estable Netos (CFEN). Las cuentas corrientes llegaron a \$75,843 miles de millones con una contracción de -6.4%. Los depósitos a término aumentaron 31.2% frente a lo observado en 2022 llegando a un saldo de \$271,358 miles de millones, respondiendo al mismo contexto del CFEN que generó un mayor apetito por esta fuente de fondeo.

Con relación a los resultados obtenidos por el sistema bancario colombiano en 2023, las utilidades cerraron el año en \$8,235 miles de millones, equivalente a un decrecimiento de -42.4%, especialmente por un mayor gasto de interés de CDTs, dadas las mayores captaciones realizadas a través de este instrumento, y por la provisión de la cartera de crédito, dado el deterioro observado en el período.

### Sistema Bancario Colombiano – Tasas de Crecimiento Interanual



8 Calidad de cartera vencida +30 días / Cartera bruta.

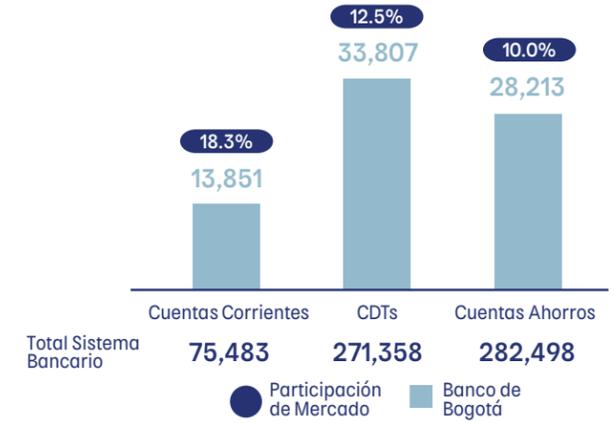
### Nuestra Participación en el Sistema Bancario Colombiano

En 2023 nos mantuvimos como uno de los bancos más importantes en el sistema bancario colombiano, ocupando los primeros lugares del mercado. Nuestra cartera presentó un crecimiento de 9.7%, representando el 68.9% del total de activos y un 12.3% del total de la cartera del sistema. Ganamos +87 puntos básicos frente a 2022.



Por su parte, los depósitos<sup>9</sup> aumentaron 9.2% en el año en moneda total, siendo los CDTs la única fuente que se incrementó en el año, +38.8%, frente a las cuentas corrientes que cayeron -10.8%, y las cuentas de ahorro -4.2%, frente al año anterior.

### Participación Local por Tipo de Depósito (miles de millones)

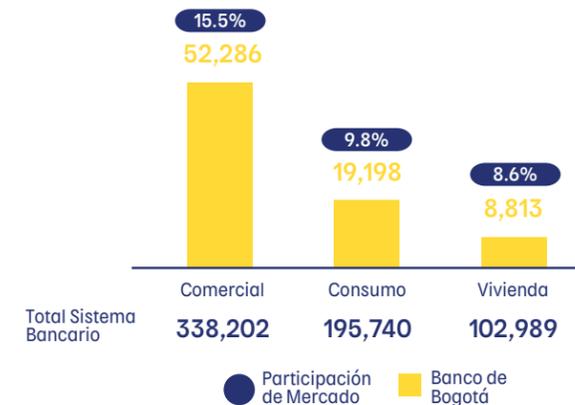


### Entorno Panameño

El gobierno de Panamá adelanta una estrategia para mitigar las consecuencias de la finalización del contrato de Cobre Panamá.

Este aumento estuvo favorecido por el buen desempeño de las carteras comercial, de consumo y de vivienda, que registraron crecimientos al finalizar el año de 7.9%, 11.0% y 18.6%, respectivamente, con una mayor participación de mercado de +80, +118 y +75 puntos básicos.

### Participación Local por Tipo de Cartera (miles de millones)



Al igual que lo observado en la mayoría de las economías en el mundo, en 2023 la economía de Panamá experimentó un proceso de desaceleración después de las abultadas tasas de crecimiento que se observaron en 2021 y 2022 de 15.8% y 10.8%, respectivamente. En lo corrido de 2023 hasta septiembre, el PIB mostró un crecimiento de 8.9% real y a falta de la publicación de los datos del cuarto trimestre, entidades como el Fondo Monetario Internacional (FMI) estiman que la economía creció alrededor de 6% en el año completo.

Hasta el tercer trimestre del año, los sectores de la construcción, transporte, minería y comercio explicaron el buen desempeño de la economía panameña. La actividad constructora tomó un rol importante en el crecimiento económico al experimentar un avance año corrido de 24.5% a raíz de los mayores flujos de inversión por cuenta de los proyectos de obras públicas como

9 Incluye otros depósitos.

el Metro en la Ciudad de Panamá, modificaciones en el Canal de Panamá y construcciones de plantas de gas y energía. Por su parte, la dinámica del comercio se sostuvo en la resiliencia del consumo privado que, a pesar de su desaceleración, siguió creciendo a tasas de doble dígito. En relación con el transporte, el mayor aporte lo hizo el segmento de transporte aéreo que se vio favorecido por el ascenso anual en más de 80% de turistas al país, lo que compensó la menor actividad de transporte marítimo a raíz de las limitaciones de calado máximo del Canal de Panamá por cuenta de las sequías ocasionadas por el fenómeno de El Niño. No obstante, pese al menor movimiento de contenedores, el aumento en los fletes favoreció el incremento de los ingresos por peajes.

En el último trimestre del año, Panamá atravesó por una situación compleja de orden público, tras la renovación del contrato de explotación de cobre. Protestas y bloqueos en las principales vías del país, interrumpieron las cadenas de suministro y las actividades de varios sectores, principalmente la prestación de servicios, e impactaron adversamente la actividad económica. En definitiva, la Corte Suprema de Panamá declaró inconstitucional la extensión del contrato y ordenó el cierre de la mina de cobre, lo cual generará un impacto gradual sobre la actividad productiva del país, toda vez que la producción de Cobre Panamá representa cerca del 76% de las exportaciones y algo más del 5% del PIB. Después de la decisión, el gobierno revisó a la baja su perspectiva de crecimiento económico para 2024 desde 5% a un nivel entre 1% y 2%.

Teniendo en cuenta lo anterior, la calificadora *Moody's* rebajó la calificación crediticia del país de Baa2 a Baa3, en el límite del grado de inversión. A su vez, que las otras dos

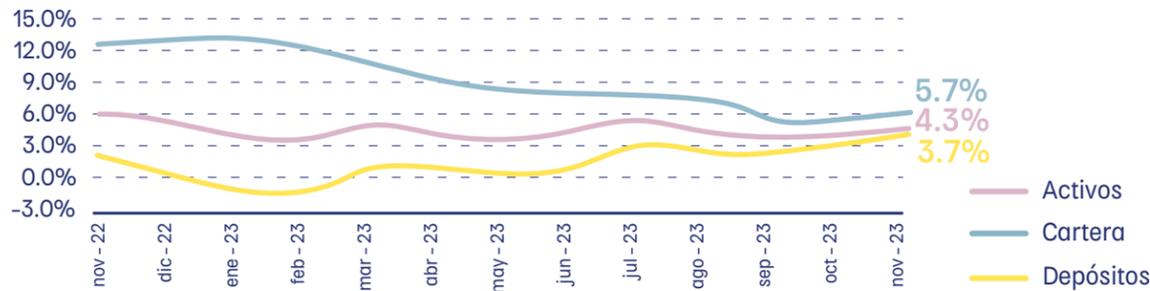
calificadoras, *S&P* y *Fitch*, pasaron de una perspectiva estable a negativa en su calificación de riesgo país de BBB y BBB-, respectivamente. De esta forma, durante 2024 Panamá ve amenazado su grado de inversión, ante lo cual el gobierno ha venido trabajando sobre una estrategia para mitigar los impactos negativos del cierre de la mina y además reforzar la seguridad jurídica del país.

Pasando a los precios, en Panamá se registró un rápido proceso desinflacionario que estuvo justificado por la congelación de los precios de los combustibles y alimentos por parte del gobierno. En particular, después de alcanzar su máximo de 5.2% en junio de 2022, a la par de la tendencia global e influenciado por las políticas locales, la inflación del país mostró una importante reducción en 2023, con una breve deflación a mediados de año (-0.6% anual en junio), nivel desde el cual encaminó una tendencia al alza hasta consolidarse cerca de 2% en los últimos meses del año. Este repunte se dio una vez se dejaron atrás algunos subsidios en el precio de los servicios públicos, los combustibles y ciertos alimentos. Así, una vez se hayan desmontado el total de las medidas y se empiecen a evidenciar los efectos en precios de los bloqueos, el FMI proyecta una inflación de cierre de 2023 y 2024 de 2.2%.

### Sistema Bancario Panameño

Durante 2023, el sector bancario panameño mantuvo un desempeño positivo, confirmando su resiliencia en un entorno de eventos internos adversos acompañado de un entorno internacional desafiante y volátil. Así, mostró deltas interanuales mensuales promedio cercanos al 4.0%, hasta llegar a un incremento en activos de 4.3% a noviembre.

### Sistema Bancario de Panamá – Tasas de Crecimiento Interanual



Millones de dólares	Activos		Cartera Neta		Depósitos	
	US\$	Variación anual	US\$	Variación anual	US\$	Variación anual
<b>Total</b>	146,099	4.3%	88,480	5.7%	102,478	3.7%

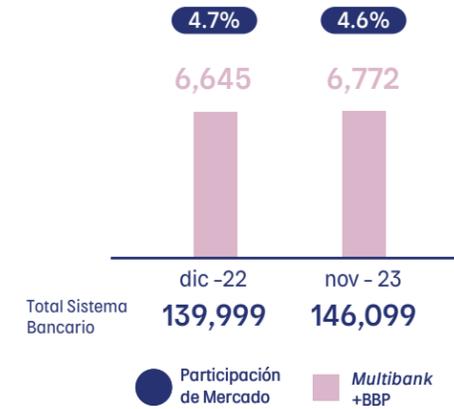
Fuente: Superintendencia de Panamá, considerando únicamente los bancos de licencia general, cifras a noviembre de 2023.

La cartera de créditos representó el principal rubro con una participación de 60.6% sobre el total de activos y un aumento de 5.7% frente al mismo mes de 2022. Los depósitos, por su parte, mostraron un comportamiento mixto, con un primer semestre caracterizado por una contracción en el ritmo de crecimiento (promedio de -0.5%), recuperándose en la segunda mitad del año, hasta cerrar en 3.7%.

### Nuestra Participación en el Sistema Bancario Panameño

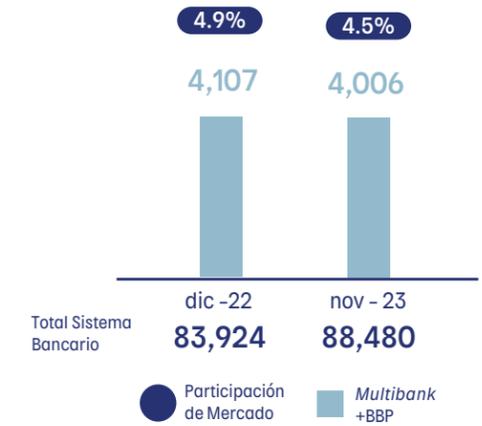
A noviembre de 2023, nuestra operación bancaria en Panamá (*Multibank* + Banco de Bogotá Panamá) alcanzó un nivel de activos de US\$6,772 millones, representando un incremento de 2.1% frente a lo obtenido en 2022 y una participación de mercado de 4.6%, apoyado principalmente por el crecimiento del portafolio de inversiones, que aumentó 64.5% a nivel de Banco de Bogotá Panamá.

### Activos Totales



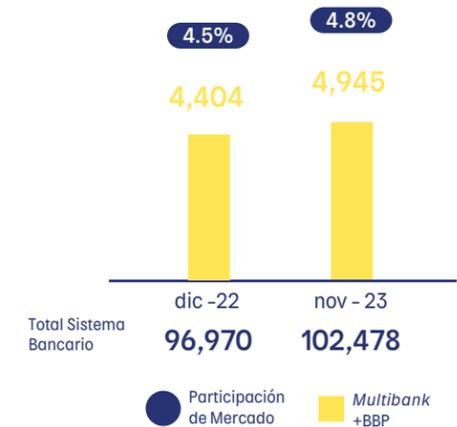
Por el lado de la cartera neta, esta representó el 59.2% del total de activos de 2023, manteniendo una participación de mercado del 4.5%, en donde la cartera de consumo aportó un crecimiento del 3.8%.

### Cartera Neta



A nivel de los depósitos, nuestra operación amplió su porción de mercado a 4.8%, apoyada en el incremento de 7.6% de *Multibank*, especialmente en depósitos a plazo dado el atractivo en tasas que se vio en el mercado.

### Depósitos



# Nuestros Resultados Financieros

Cifras Consolidadas		Cifras Separadas	
 Cartera neta <b>\$93,587</b> miles de millones	 Depósitos <b>\$91,084</b> miles de millones	 Cartera neta <b>\$77,337</b> miles de millones	 Depósitos <b>\$76,141</b> miles de millones
<b>Patrimonio</b> <b>\$15,769</b> miles de millones		<b>Patrimonio</b> <b>\$15,077</b> miles de millones	
 Utilidad neta consolidada atribuible a accionistas <b>\$954</b> miles de millones		 Utilidad neta <b>\$1,025</b> miles de millones	
<b>0.7%</b> Rentabilidad del activo	<b>6.1%</b> Rentabilidad del patrimonio	<b>0.9%</b> Rentabilidad del activo	<b>6.9%</b> Rentabilidad del patrimonio



Somos reconocidos como un grupo financiero líder que se adapta a las dinámicas cambiantes del mercado, obteniendo resultados destacados como parte de nuestra estrategia corporativa.

**3**  
Capítulo



## 3.1 Banco de Bogotá Consolidado

### Estado Consolidado de Situación Financiera

	2022	2023
<b>Activos</b>	<b>137,874</b>	<b>137,474</b>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	7,274	8,133
Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos <sup>1</sup>	95,277	93,587
Inversiones en Títulos de Deuda, Netas	14,761	15,577
Inversiones en Títulos Participativos, Netas	10,648	10,907
Otros Activos	9,915	9,270
<b>Pasivos</b>	<b>122,063</b>	<b>121,705</b>
Depósitos	88,027	91,084
Otros Pasivos	34,036	30,621
<b>Patrimonio</b>	<b>15,811</b>	<b>15,769</b>

### Principales indicadores - Consolidado

	2022	2023
Utilidad Neta <sup>2</sup>	2,806	969
Utilidad Neta Atribuible a Accionistas <sup>2</sup>	2,805	954
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>3</sup>	1.9%	0.7%
ROAE <sup>4</sup>	15.9%	6.1%
Margen Neto de Intereses <sup>5</sup>	3.8%	4.5%
Ingresos por Comisiones <sup>6</sup>	24.8%	27.1%
Eficiencia Administrativa <sup>7</sup>	48.5%	50.9%
Relación de Solvencia Total	13.1%	15.4%
Relación de Solvencia Básica	10.1%	12.9%
<b>Calidad de Cartera<sup>8</sup></b>		
Cartera Vencida / Cartera Bruta <sup>9</sup>	4.6%	5.7%
Provisión Cartera / Cartera Vencida <sup>9</sup>	118.5%	100.2%

(1) Incluye Repos e Interbancarios.

(2) Cifras en miles de millones de pesos.

(3) Utilidad Neta Anual / Promedio de Activos trimestrales del año (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual).

(4) Utilidad Neta Anual atribuible accionistas / Promedio del Patrimonio atribuible trimestrales del año (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual).

(5) Ingreso neto de intereses del periodo / Promedio de Activos Productivos trimestrales del año (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual).

(6) Ingresos por comisiones bruto / Ingreso neto de interés antes de provisiones + Ingreso de comisiones bruto + Otros ingresos operacionales. Excluyendo otros ingresos de la operación.

(7) Total Gastos Operacionales / Ingresos netos totales por intereses + Ingreso neto por comisiones y honorarios + Ingreso neto de actividades de negociación + Otros ingresos operacionales. A partir del seguimiento 2019, el indicador de eficiencia incluye como gasto operacional: gastos de personal, gastos administrativos, depreciaciones y amortizaciones y otros gastos.

(8) Indicadores de cartera se encuentran calculados con cartera bruta incluyendo las cuentas por cobrar de cartera.

(9) Cartera Vencida con más de 30 días de mora.

## 3.2 Banco de Bogotá Separado

### Estado Separado de Situación Financiera

	2022	2023
<b>Activos</b>	<b>110,208</b>	<b>116,824</b>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	6,397	8,027
Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos <sup>1</sup>	74,126	77,337
Inversiones en Títulos de Deuda, Netas	8,536	10,613
Inversiones en Títulos Participativos, Netas	13,168	12,987
Otros Activos	7,980	7,861
<b>Pasivos</b>	<b>95,158</b>	<b>101,747</b>
Depósitos	69,737	76,141
Otros Pasivos	25,421	25,606
<b>Patrimonio</b>	<b>15,050</b>	<b>15,077</b>

### Principales indicadores - Separado

	2022	2023
Utilidad Neta <sup>2</sup>	2,252	1,025
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>3</sup>	2.1%	0.9%
ROAE <sup>4</sup>	13.4%	6.9%
Margen Neto de Intereses <sup>5</sup>	5.1%	5.1%
Ingresos por Comisiones <sup>6</sup>	24.9%	27.0%
Eficiencia Administrativa <sup>7</sup>	45.7%	49.3%
Relación de Solvencia Total	17.0%	18.6%
Relación de Solvencia Básica	12.6%	15.5%
<b>Calidad de Cartera<sup>8</sup></b>		
Cartera Vencida / Cartera Bruta <sup>9</sup>	4.0%	5.0%
Provisión Cartera / Cartera Vencida <sup>9</sup>	159.4%	116.7%

(1) Incluye Repos e Interbancarios.

(2) Cifras en miles de millones de pesos.

(3) Utilidad Neta Anual / Promedio de Activos del año (comprende los meses del año respectivo).

(4) Utilidad Neta Anual / Promedio del Patrimonio del año (comprende los meses del año respectivo).

(5) Ingreso neto de intereses del periodo / Promedio de Activos Productivos (comprende los meses del año respectivo).

(6) Ingreso por comisiones bruto / Ingreso neto de interés antes de provisiones + Ingreso de comisiones bruto + Otros ingresos operacionales. Se excluyen los otros ingresos de la operación y no se incluye la participación en utilidades de compañías controladas y asociadas y los ingresos por dividendos.

(7) Gastos Operacionales / Ingresos Operacionales (Ingresos Neto de Intereses, Ingreso Neto por Comisiones y Otros Ingresos).

(8) Indicadores de cartera se encuentran calculados con cartera bruta incluyendo las cuentas por cobrar de cartera.

(9) Cartera Vencida con más de 30 días de mora.

### 3.3 Nuestros Resultados Consolidados

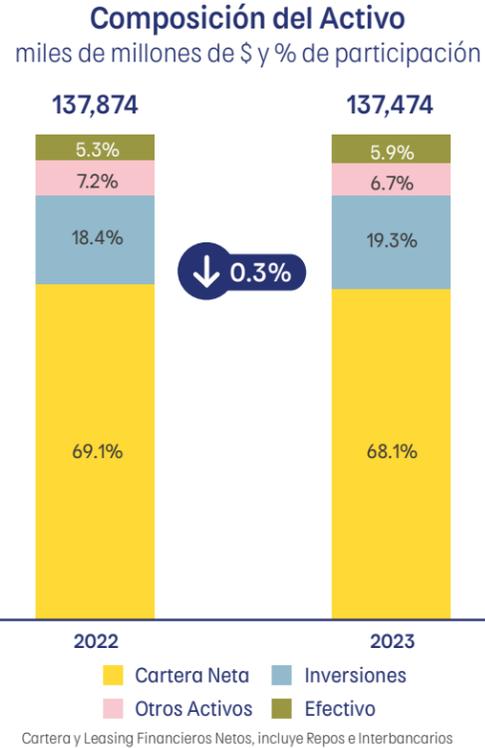
➔ El Grupo Banco de Bogotá continúa destacándose por su solidez, con una importante presencia en los mercados de Colombia y Panamá, siendo reconocido como un grupo financiero sostenible y líder en la región.

Como uno de los principales bancos en Colombia, hemos enfocado nuestra gestión en el mejoramiento continuo, implementando estrategias que permitan cumplir con las expectativas de nuestros clientes. Manteniendo las metas trazadas como eje principal de nuestra labor, nos adaptamos constantemente a las dinámicas cambiantes del mercado, apoyándonos en nuestra larga experiencia, en nuestra estrategia de transformación digital, en el desarrollo de nuevos productos y en el compromiso de nuestros colaboradores. Nuestros resultados consolidados presentan las actividades del Banco de Bogotá y sus filiales: Fiduciaria Bogotá, Multi Financial Holding (MFH), Banco de Bogotá Panamá, Almagora, Megalínea, Dale!, Bogotá Finance Corporation y Ficentro.

#### Activos

Para el 2023, los activos consolidados ascendieron a \$137,474 miles de millones, presentando un leve decrecimiento anual de 0.3%, explicado por la reducción en repos e interbancarios, los cuales disminuyeron 94.7%. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al cierre de 2022, el Banco contaba con la liquidez proveniente de la Oferta Pública de Adquisición (OPA) de BAC Holding International Corp (BHI). Desglosando el desempeño por países, la operación en Colombia en términos de activos pasó de representar el 81.8% en 2022, al 86.1%. Por su parte, la operación en Centroamérica pasó del 18.2% al 13.9%, dado que los activos de MFH disminuyeron en 23.7% (4.0% excluyendo efecto cambiario).

El portafolio de cartera de créditos y leasing financiero bruto, excluyendo repos e interbancarios, presentó un incremento de 3.0%. Aislado las fluctuaciones de tasa de cambio durante el año, el crecimiento de la cartera consolidada fue de 7.1%. Desde una perspectiva regional, el crecimiento estuvo impulsado principalmente por Colombia que representó el 85.8% del total de la cartera, con un incremento de 8.8% anual. En Panamá, se presentó una reducción de 2.1% excluyendo el efecto cambiario.



Por modalidades de cartera, el portafolio comercial ascendió a \$63,450 miles de millones, con un crecimiento anual de 1.5%, siendo la cartera más representativa, con una participación del 64.1% del total de la cartera bruta. Sin tener en cuenta el impacto cambiario, la cartera comercial creció 5.0% frente a 2022, en donde la cartera de MFH representó el 11.9% del total.

Por otro lado, resalta la mejora en la dinámica de colocación de cartera en los portafolios de consumo y de vivienda, que ascienden a \$23,066 miles de millones y \$12,168 miles de millones, con crecimientos anuales de 6.1% y 5.4%, respectivamente. Calculando el crecimiento en pesos colombianos constantes, la cartera de consumo creció 10.3% y la de vivienda, 13.4%.

El crecimiento en el segmento de consumo obedece a la compra de cartera al Banco Popular por \$744 miles de millones, así como al incremento de colocación en algunos productos como tarjetas de crédito y libranzas, gracias a la mejora en la velocidad de estudios de crédito, a los convenios con aliados

y a la mayor eficacia en las campañas ejecutadas durante el año. El positivo desempeño de la cartera de vivienda contó con el impulso generado por la reactivación de los subsidios otorgados por el Gobierno para la adquisición de vivienda.

A diciembre 31 de 2023, el indicador de calidad de cartera (cartera vencida mayor a 30 días sobre cartera bruta) fue de 5.7%, aumentando 101 puntos básicos frente al 4.6% de 2022. Este incremento estuvo dado principalmente por la cartera en Colombia específicamente en la cartera de consumo (libre destino y tarjeta de crédito).

El indicador de cubrimiento de provisiones sobre cartera vencida es de 100.2%, disminuyendo frente al 118.5% de 2022. En Colombia este indicador es de 105.4%, frente al 132.5% reportado en 2022, efecto generado gracias al estricto control del saldo de provisiones durante el año, que solo aumentó 7.8%.

En Panamá, el indicador de cubrimiento presentó un aumento, pasando de 42.6% en 2022 a 46.0% en 2023, en donde el indicador de 2022 contó durante el primer semestre del año con cifras impactadas por los alivios mantenidos para sectores como construcción y salud. Adicionalmente, debido a las condiciones de mercado, en 2023 se actualizó el modelo de provisiones a través del ajuste en las probabilidades de default.

Nuestro indicador consolidado de costo de riesgo (gasto de provisiones neto sobre cartera promedio) para el 2023 fue de 2.3%, aumentando 80 puntos básicos en comparación con el 2022. Este incremento estuvo influenciado por el deterioro de la cartera de consumo ya señalado, movimiento que fue mitigado gracias al incremento de la recuperación de cartera castigada por cerca de \$703 miles de millones. En el caso de Panamá, MFH redujo su indicador en 44 puntos básicos frente al año anterior, resaltando una gestión de cobros proactiva orientada a la normalización y contención del rodamiento de moras, principalmente en tarjeta de crédito y en el segmento de consumo público.

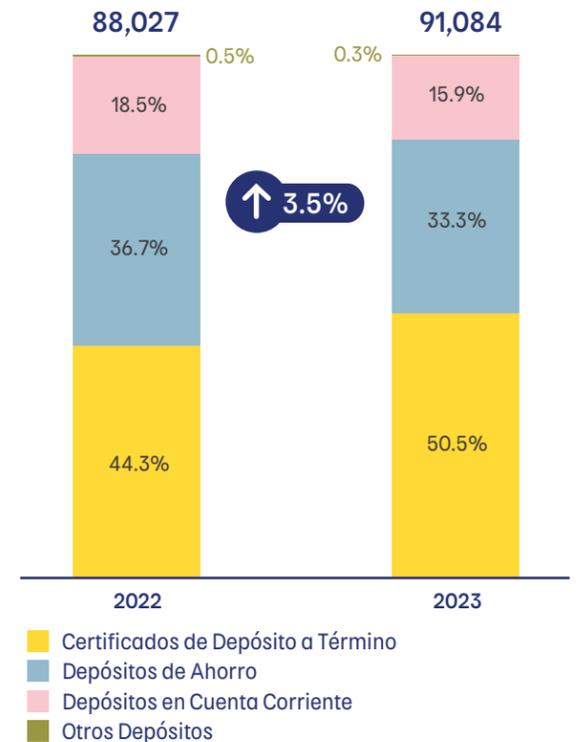
Finalmente, nuestro portafolio de cartera de créditos y leasing financiero neto sin repos e interbancarios, presentó un crecimiento anual de 2.8%, alcanzando \$93,349 miles de millones. El portafolio de inversiones en títulos participativos ascendió a \$10,907 miles de millones, con un crecimiento anual de 2.4%, impulsado principalmente por un incremento en los títulos mantenidos para negociar, que crecieron 35.0%, debido al movimiento de bienes a través del fondo Nexus. Por otra parte, las inversiones en compañías asociadas y negocios conjuntos crecieron 4.3% a través de la operación de Corficolombiana.

Los otros activos ascienden a \$9,270 miles de millones, reportando una reducción anual del 6.5% (\$644 miles de millones), teniendo en cuenta que al cierre de 2022 se registró un aumento del activo por impuesto de renta dados los movimientos de reexpresión de bonos y los movimientos en coberturas por los ingresos percibidos por la OPA de BHI.

#### Pasivos

El pasivo consolidado asciende a \$121,705 miles de millones al cierre de 2023, con una leve reducción anual de 0.3%; excluyendo el efecto cambiario, el crecimiento del pasivo es de 3.7%. Nuestro fondeo, el cual incluye depósitos y obligaciones financieras, corresponde a \$116,661 miles de millones, disminuyendo en \$1,694 miles de millones (-1.4%) en el mismo periodo. El incremento de los pasivos proviene principalmente del efecto de algunos cambios en la regulación de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) con respecto al indicador del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), así como de las necesidades de fondeo del Banco ante el incremento de la cartera.

Evolución Depósitos  
miles de millones de \$ y % de participación



A diciembre de 2023, nuestros depósitos consolidados alcanzaron \$91,084 miles de millones, con un aumento de \$3,056 miles de millones (3.5%); sin el efecto de tasa de cambio, el crecimiento es de 7.1%. Los certificados de depósito a término (CDTs) contribuyen con 50.5% del total de depósitos, creciendo 17.9% en el año, teniendo en cuenta que el cambio del indicador del CFEN requirió mayor fondeo a plazo, el cual se dio a través del incremento de CDTs de tesorería. Este crecimiento fue compensado por las cuentas corrientes, que disminuyeron 11.3%, y por la reducción de 6.1% en las cuentas de ahorro.

Los otros pasivos registran un saldo de \$30,621 miles de millones con una reducción del 10.0%, en donde las obligaciones financieras representan el 83.5% de los otros pasivos. Los créditos de bancos y otros disminuyeron en \$6,347 miles de millones, con una recomposición de fondeo a fondos interbancarios y *overnight*. El saldo de bonos y títulos emitidos por el Banco fue de \$9,041 miles de millones (el detalle de estas emisiones se encuentra disponible en la Nota 22.3 de los estados financieros separados y consolidados).

Nuestra relación de depósitos a préstamos netos fue de 0.98% a diciembre de 2023, reflejando la continuidad y estabilidad en la estrategia trazada de mantener calzada nuestra exposición de cartera con depósitos.

## Patrimonio

Nuestro patrimonio contable consolidado fue de \$15,769 miles de millones al cierre de 2023, presentando un decrecimiento anual de 0.3%, principalmente por la reducción en la utilidad del ejercicio, dado que las cifras de 2022 incluían el efecto por el ingreso extraordinario proveniente de la escisión de BHI, realizada en marzo, y de la venta, en diciembre, de 20.89% de las acciones que el Banco poseía en esa entidad.

Al cierre de 2023, nuestra relación de solvencia total consolidada fue de 15.37% y la relación de solvencia básica consolidada fue de 12.93%, superior al 10.875% y 7.5% mínimo requerido por la regulación colombiana, respectivamente. Nuestro patrimonio técnico fue de \$16,219 miles de millones a cierre de 2023, presentando una disminución de 19.5% frente a 2022. Los activos ponderados por nivel de riesgo suman \$105,534 miles de millones, con un decrecimiento anual de 1.7%<sup>10</sup>.

## Utilidad Neta

La utilidad neta consolidada atribuible a accionistas fue de \$954 miles de millones, un decrecimiento anual de 66.0%. Esta disminución estuvo influenciada por las operaciones de BHI de 2022, mencionadas anteriormente: en primer lugar, la escisión de BHI generó ingresos por \$1,325 miles de millones, mientras que la OPA, disminuyó la utilidad en \$983 miles de millones. Es decir, el efecto neto en 2022 de las operaciones de BHI fue de \$342 mil millones.

Es importante mencionar que en términos de rentabilidades, aún con la reducción en utilidad del sector bancario en Colombia, continuamos siendo referentes ubicándonos en el segundo lugar en utilidad en el sistema.

Para 2023, los ingresos netos de intereses ascienden a \$5,036 miles de millones, creciendo 7.3% frente al año anterior (6.8% excluyendo el efecto cambiario), principalmente por el incremento en los intereses de cartera, debido al aumento de las tasas de interés en el mercado que generaron un efecto positivo en términos del reprecio de la cartera (aumento de \$4,575 miles



Oficina Banco de Bogotá

<sup>10</sup> Para mayor información, consultar la Nota 34 de los Estados Financieros Separados y Consolidados.

de millones). Por otra parte, las inversiones aportaron \$622 miles de millones en el año, al ingreso de intereses. Lo anterior fue contrarrestado por el incremento de \$4,748 miles de millones en el gasto de intereses de depósitos y otro fondeo.

El gasto de provisión de cartera en 2023 fue de \$2,563 miles de millones, aumentando 51.5% frente al 2022, explicado por los alivios aún vigentes en 2022 en Panamá y por la cartera de consumo en Colombia.

## Principales Indicadores de Gestión

Nuestro margen neto de intereses fue de 4.5% al cierre de 2023, levemente superior en 3 puntos básicos respecto a 2022, principalmente por el efecto del reprecio de la cartera sobre los ingresos netos de intereses.

Por su parte, nuestro indicador de costo de riesgo neto en 2023 es de 2.3%, superior en 80 puntos básicos frente al registrado en 2022, como consecuencia del aumento del gasto de provisión en 51.5%, como se explicó anteriormente.

Nuestros ingresos por comisiones y otros servicios netos se ubicaron en \$1,472 miles de millones, creciendo anualmente en 18.2%. Este incremento se explica por el aumento en las comisiones de tarjetas de crédito, gracias a la mayor colocación de este producto dentro del segmento de consumo, así como por mayores comisiones de servicios bancarios y actividades fiduciarias que se incrementaron en 11.8% y 28.3%, respectivamente.

Nuestro indicador de eficiencia al finalizar 2023 fue de 50.9%, por encima del 48.5% observado en 2022, evidenciando la solidez del Banco al controlar eficazmente el gasto en medio de un entorno económico con inflación elevada.

Finalmente, nuestros indicadores de rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROAE) y sobre activo promedio (ROAA) se ubicaron en 6.1% y 0.7%, respectivamente. Aunque inferiores a los indicadores registrados en 2022, es de anotar que en el año anterior se registraron ingresos extraordinarios que tuvieron un efecto significativo en la rentabilidad del Banco.



Zona digital Oficina Calle 81

### 3.4 Nuestras Filiales

➔ Nuestras filiales son líderes en los mercados en los que operan, gracias a la implementación de una estrategia cliente céntrica impulsada por la sostenibilidad y la innovación.

			
 <p>Utilidad: <b>US\$11.7 millones</b></p>			 <p>Activos: <b>US\$1,856 millones</b></p>
 <p>Activos: <b>US\$4,998 millones</b></p>	<p>Patrimonio: <b>US\$438 millones</b></p>	<p>Utilidad: <b>US\$4.6 millones</b></p>	 <p>Patrimonio: <b>US\$132 millones</b></p>
			
 <p>Utilidad: <b>\$218.4 miles de millones</b></p>			 <p>Activos: <b>\$659 miles de millones</b></p>
 <p>Activos: <b>\$595 miles de millones</b></p>	<p>Patrimonio: <b>\$291 miles de millones</b></p>	<p>Utilidad: <b>\$114.7 miles de millones</b></p>	 <p>Patrimonio: <b>\$603 miles de millones</b></p>

Nota: Cifras Consolidadas

### Multibank Financial Group

En el 2023, consolidamos el enfoque estratégico dedicado a personalizar nuestros servicios, con una respuesta ágil que entienda las necesidades de los clientes, logrando un *Net Promoter Score* de 40% en septiembre, una mejora de 9 puntos porcentuales frente a la medición inicial en octubre de 2021. Así mismo, el índice de relación transaccional, que se ha convertido en nuestra brújula para mejorar continuamente el relacionamiento con nuestros clientes, cierra el 2023 con un 75% para nuestro segmento diamante, una mejora de 13 puntos porcentuales sobre nuestra gestión de 2021.

Igualmente, nuestros esfuerzos para fortalecer las interacciones digitales se reflejan en la creciente confianza de los clientes en nuestras soluciones seguras y eficientes, traduciéndose en más de 1.1 millones de transacciones realizadas en nuestros canales digitales durante 2023, 53% superior a 2022. El 64% de estas interacciones digitales se llevan a cabo a través de nuestra aplicación móvil y su significativo aumento subraya la capacidad de brindarles experiencias optimizadas a través de sus dispositivos móviles.

Nuestra presencia en el ámbito asegurador continúa creciendo y para acompañarlo realizamos la implementación del indicador de recomendación en *Multibank Seguros*. Los resultados iniciales son prometedores y refuerzan nuestra convicción en la aplicabilidad y utilidad de este enfoque de crecimiento estratégico desde el reconocimiento de los clientes en nuestras diferentes áreas de negocio.

Durante 2023, la inversión en tecnología e innovación continuó enfocada en mejorar la experiencia de clientes, proveedores y colaboradores, involucrando innovación y automatización digital a nuestros procesos. Al cierre del año se ejecutaron más de 70 requerimientos gracias a una inversión de US\$5.8 millones, incluyendo la generación de plataformas de medición de satisfacción, firma electrónica, fortalecimiento de medidas de ciberseguridad, potenciación de la originación digital y habilitación del servicio ACH Xpress, entre otros.

Nuestra convicción en la gestión de riesgos como estrategia de crecimiento y sostenibilidad, nos llevó a desarrollar el manual de gestión de riesgo climático, aprobado en noviembre de

2023, que soportó el primer análisis de nuestro portafolio con respecto al riesgo físico, lo que nos permitirá establecer las iniciativas de mejora en este ámbito durante 2024.

El balance cierra el año con una disminución de la cartera de crédito, principalmente en los rubros de comercial y construcción, con mantenimiento de la afectación en la cartera VRCOU<sup>11</sup>. Por su parte, se mantiene una base importante de fuentes de financiamiento, concentrada en depósitos de clientes, que representan el 63% del total de los pasivos. En cuanto a otras fuentes de fondeo, emitimos bonos subordinados por US\$5.25 millones, lo que nos permitió fortalecer la base patrimonial y mantener un óptimo índice de solvencia.

Nuestros resultados durante 2023 estuvieron marcados por la contracción del margen de intereses, producto del incremento en el costo de fondos. Estos resultados *core* los logramos contrarrestar con el control de gastos operativos, el enfoque en iniciativas de optimización de recursos, la gestión responsable de los gastos de provisión de cartera, que redujimos frente al 2022 y un notable desempeño de la operación de seguros, logrando un crecimiento anual en ingresos del 40%.

### Multifinancial Holding Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (US\$ millones)	2022	2023
Activo	5,206	4,998
Pasivo	4,791	4,560
Patrimonio	415	438
Utilidad Neta	21.9	11.7
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>1</sup>	0.4%	0.2%
ROAE <sup>2</sup>	5.1%	2.7%

Fuente: Estados Financieros Multifinancial Holding Inc. Consolidado.  
 (1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)  
 (2) Utilidad Neta Atribuibles a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

<sup>11</sup> Inversiones valuadas con cambios a otras utilidades integrales.

## Fiduciaria Bogotá S.A.

Nuestra visión estratégica nos lleva a gestionar adecuadamente los activos de nuestros clientes, generando valor y confianza. Dentro de este marco, actuamos para conseguir el cumplimiento de tres objetivos: el bienestar de las personas, el crecimiento sostenible y la continua redefinición de la experiencia de nuestros clientes.

En 2023 en cuanto el bienestar de las personas, fortalecimos las competencias de nuestro equipo, alcanzando una cobertura de formación del 98% y promoviendo el reconocimiento a ejecuciones ejemplares. Así, alcanzamos una valoración de ambiente laboral en escala “Sobresaliente” y la ratificación como “Un gran lugar para trabajar” por quinto año consecutivo, por parte del Instituto *Great Place to Work* e *Icontec*.

Nuestra senda de crecimiento sostenible se fortaleció, gracias al trabajo coordinado con los comerciales del Banco de Bogotá para los segmentos de inversión, administración e inmobiliaria. Fidubogotá fue una de las compañías que más creció en activos bajo administración, especialmente la línea de FICs, alcanzando una cifra récord de más de \$12 billones administrados.

Para una mejor experiencia de clientes, mantuvimos el foco en la automatización de los procesos y en fortalecer nuestra oferta digital, logrando un porcentaje de apertura digital superior al 80%. Adicionalmente, avanzamos en la optimización del cierre de los fondos, con una disminución del 30% en los tiempos del proceso; la actualización de la plataforma *BPM (Point)* y el proyecto de rendición de cuentas, cubriendo los objetivos de cobertura, periodicidad, cumplimiento de normas y amigabilidad. Logrando un indicador de satisfacción de 79%, de intención de recompra de 77%, de esfuerzo de 71%, y un *Net Promoter Score* de 44%.

Respecto a la gestión de riesgos, implementamos el sistema de administración de riesgos en fiducias públicas, avanzamos en la automatización de controles SOX, fortalecimos la seguridad informática, lanzamos *Team Mate* para facilitar procesos de auditorías internas, implementamos la metodología ASG, así como la normativa del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), para evaluar y mitigar riesgos en todas sus dimensiones.

En 2023 los activos crecieron \$131 mil millones, 25 puntos porcentuales, principalmente por el aumento del portafolio de inversiones, situación derivada de la devolución de recursos de la reserva del negocio FONPET, así como del reconocimiento del método de participación patrimonial de Porvenir S.A. El patrimonio aumentó \$120 mil millones principalmente por el crecimiento de la utilidad en el 2023 y el reconocimiento del otro resultado integral proveniente de la inversión en Porvenir.

La utilidad neta atribuible a los accionistas fue de \$115 mil millones, con crecimiento anual de 159%. La utilidad neta sin Porvenir fue de \$57 mil millones, con un crecimiento del 100%. Esta utilidad se explica principalmente por un mayor crecimiento en los ingresos operacionales de 77% frente al crecimiento de los gastos operacionales de 33%. El comportamiento de los ingresos procede en un 35% de la línea de actividad fiduciaria y en un 65% de los ingresos provenientes de la actividad financiera.

### Fiduciaria Bogotá Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (\$ miles de millones)	2022	2023
Activo	528	659
Pasivo	45	56
Patrimonio	483	603
Utilidad Neta	44.4	114.7
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>1</sup>	8.4%	19.3%
ROAE <sup>2</sup>	9.7%	21.0%

Fuente: Estados Financieros Fiduciaria Bogotá Consolidada.

(1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

(2) Utilidad Neta Atribuibles a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

## Banco de Bogotá S.A. Panamá & Subsidiaria

Si bien el inicio del 2023 presentaba algunos retos, la gestión realizada con casa matriz para la elaboración e implementación de una estrategia agresiva en los frentes de inversiones y cartera, así como el acompañamiento permanente a los clientes y sus decisiones de inversión a través de las licencias de Casa de Valores y fiduciaria, nos permitieron maniobrar el año con buenos resultados.

En cuanto a la infraestructura tecnológica, para finales del 2022 completamos el proyecto de actualización de la versión del *core* bancario, por lo que en 2023 nos enfocamos en su estabilización de la mano del equipo de tecnología de casa matriz. Para finales del 2023 nos embarcamos en la actualización del aplicativo utilizado para la gestión del portafolio de clientes a través de nuestra licencia Casa de Valores, otro proyecto que nos permite contar hoy con una infraestructura de alta disponibilidad para nuestros clientes y demás socios de negocio.

Adicionalmente se completó formalmente la entrega de la licencia bancaria y el cierre físico de la filial en Bahamas, Banco de Bogotá (Nassau) *Limited*, logrando que un porcentaje cercano al 98% de los clientes, continuara manteniendo sus relaciones con otras entidades del Grupo.

### Banco de Bogotá Panamá Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (US\$ millones)	2022	2023
Activo	1,501	1,856
Pasivo	1,390	1,724
Patrimonio	111	132
Utilidad Neta	1.9	4.6
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>1</sup>	0.1%	0.3%
ROAE <sup>2</sup>	1.7%	3.9%

Fuente: Estados Financieros Banco de Bogotá Panamá Consolidado.

(1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

(2) Utilidad Neta Atribuibles a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

Durante el año 2023 mantuvimos un esquema de trabajo híbrido, brindando a nuestros funcionarios la oportunidad de desempeñar sus labores con seguridad y oportunidad. Con este esquema híbrido comprobamos que mantenemos la capacidad de ser eficientes, oportunos y seguros en la gestión integral, desde una condición fáctica de teletrabajo, aportamos en la disminución de consumo de energía, combustibles, agua y papelería mediante la disminución controlada de procesos en oficina y aportamos a la búsqueda de economías eficientes de nuestros colaboradores y sus familias en un entorno de altas tasas de inflación y precios de combustibles.

Terminamos el año con un balance fortalecido con un total de activos de US\$1,856 millones, de los cuales US\$988 millones se encontraban en bancos a la vista o colocados a menos de un año, US\$386 millones en inversiones y US\$453 millones en cartera. El pasivo con clientes por US\$1,707 millones, con una composición relevante de US\$1,472 millones en depósitos a plazo y US\$235 millones entre cuenta de ahorro y corriente. Durante el año el principal reto fue gestionar las tasas, en un mercado internacional con tendencia al alza, de alta volatilidad y ajustes importantes en el corto plazo, con un portafolio de inversiones comprado, principalmente en los años 2021 y 2022. Reto que logramos administrar, alcanzando una utilidad de US\$4.6 millones, con un crecimiento de 140%.



Primera Sucursal  
Banco de Bogotá  
Panamá

## Almaviva S.A. y Subsidiarias

Durante el 2023, las empresas del sector logístico enfrentaron un panorama complejo, marcado por desaceleración, altas tasas de interés, incremento de los precios de combustible, inseguridad en las vías e incertidumbre por el pago futuro de uso de autovías. Este escenario llevó a nuestros clientes a ajustar sus modelos operativos con el fin de optimizar el costo logístico. Dada esta dinámica, nos centramos en convertirnos en su aliado, mejorando el nivel de servicio, adaptándonos a sus necesidades, priorizando la rentabilidad del negocio y el control de los procesos. Esta gestión nos permitió lograr niveles de satisfacción de clientes del 89% y de recomendación del 70%.

Gestionamos nuestro reconocimiento con estrategias de posicionamiento de marca, mediante un aumento de nuestra presencia en redes en un 73%, así como encuentros con clientes de aduana y almacenamiento del sector agrícola. Igualmente, diseñamos sesiones de *webinar* con asociaciones como Fenalco, la Bolsa Mercantil de Colombia e Induarroz y asistimos a varios eventos del gremio como la Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional - FITAC y Andalex.

En el negocio de agenciamiento aduanero, uno de los más impactados a nivel internacional, gestionamos el relacionamiento con nuestros clientes pareto, los cuales representan el 86% del ingreso anual. Nos consolidamos en las operaciones del sector automotriz, potenciando nuestra relación con compañías que dominan la importación de este sector. Adicionalmente, profundizamos la implementación del modelo de control operativo para las bodegas particulares, fortaleciendo la estructura del área de servicios financieros para garantizar el control y custodia de los inventarios.

Para Almaviva S.A. la gestión integral del riesgo y el control de los procesos son de vital importancia, por lo que la culminación exitosa de la implementación del Sistema de Gestión de Almacenes (*WMS BY*) a nivel nacional, representa un hito significativo. Esta integración ha logrado homogeneizar procesos en las 31 sucursales y mejorar la eficiencia operativa en todas las instalaciones, que movilizan más de \$141 millones de unidades logísticas al mes, y ha facilitado el procesamiento ágil y preciso de más de 500,000 pedidos al año.

Nuestros esfuerzos por acompañar a nuestros clientes en este año dinámico y retador se traducen en una utilidad consolidada

de \$218 mil millones, generada principalmente como resultado de una operación estratégica de gestión de activos en la que se transfirieron inmuebles por \$423 mil millones, generando una utilidad después de impuestos de \$229 mil millones.



### Almaviva Principales Cifras

Cifras bajo NIIF (\$ miles de millones)	2022	2023
Activo	147	595
Pasivo	73	304
Patrimonio	73	291
Utilidad Neta	2.6	218.4
<b>Razones de Rentabilidad</b>		
ROAA <sup>1</sup>	1.8%	62.4%
ROAE <sup>2</sup>	3.7%	127.0%

Fuente: Estados Financieros Consolidados Almaviva.  
 (1) Utilidad Neta anual / Activo Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)  
 (2) Utilidad Neta Atribuibles a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)



# Nuestro Banco en Colombia



bancodebogota.com



<p><b>Cliente</b></p>	<p>Ampliamos el alcance del modelo de escucha en un 40%, llegando a <b>2 millones de interacciones</b>, con un cubrimiento del 95% del ciclo de vida del cliente.</p>	<p>Crecimos más de 8 veces la cartera verde en los últimos 3 años, pasando de \$0.3 billones a <b>más de \$2.6 billones</b> a cierre de 2023.</p>	<p><b>Crecimiento Sostenible</b></p>
<p>Logramos <b>reducir los tiempos de respuesta</b> en temas de fácil resolución, de 8 a 4 días.</p>	<p>Registramos más de <b>2.3 millones de clientes digitales activos</b> y <b>+76.4 millones</b> de transacciones monetarias.</p>	<p>Desembolsamos <b>\$4 billones</b> en <b>más de 20,000 créditos</b> a nuestros <b>8,000 clientes usuarios</b> de financiación del segmento Pyme.</p>	
<p><b>Capacidad Analítica y Transformación Digital</b></p> <p>Alcanzamos <b>\$2.5 billones</b> de volumen marginal de negocio generado gracias al desarrollo de modelos de Inteligencia Artificial (Machine Learning).</p>		<p>Desarrollamos <b>desembolsos 100% digitales</b> para empresas, con más de 1,445 operaciones por un total de \$193,275 millones.</p>	<p><b>Control de Riesgo</b></p> <p><b>402 clientes</b> Analizados a través del SARAS, por un monto evaluado total de \$31 billones.</p> <p>Nuestra gestión de riesgo se enfocó en controlar los indicadores de riesgo de la cartera de consumo, <b>disminuyendo el Indicador de Calidad de Cartera (ICC) de este portafolio a 7.2%</b>.</p>
<p>Creamos la Academia de Analítica, que <b>capacitó a más de 200 colaboradores (2,625 horas de capacitación)</b>, fortaleciendo habilidades analíticas y técnicas para impulsar los distintos frentes de negocio.</p>	<p><b>Control del Gasto y Excelencia Operativa</b></p> <p>Continuamos siendo una <b>entidad carbono neutro</b>, reduciendo las emisiones en un 19% frente a 2022.</p>		<p>Capacitamos a los colaboradores en temas de concientización de <b>seguridad de la información y ciberseguridad</b>, incluyendo temáticas asociadas a la prevención de riesgos derivados del Phishing, Vishing y Smishing.</p>
<p>Instalamos <b>40 sistemas</b> fotovoltaicos logrando una generación de <b>839,434 kwh/año</b>.</p>	<p>Implementamos <b>81 soluciones de automatización</b> (Bots, Aplicaciones y Flujos de Automate).</p>	<p><b>Colaboradores y Sociedad</b></p> <p>Fuimos reconocidos como la <b>4ª empresa más incluyente</b> en latinoamérica por el Centro Nacional de Consultoría y la Cámara de la Diversidad.</p>	<p>Por 4º año consecutivo, obtuvimos la certificación de <b>Gran Lugar para Trabajar</b> por parte de Great Place to Work e Icontec.</p> <p>Asobancaria y Pacto Global galardonaron nuestro programa de educación financiera accesible, dirigida a personas con discapacidad auditiva.</p>

La estrategia corporativa 6C continúa siendo la carta de navegación que nos ha permitido adaptarnos rápidamente a los desafíos del mercado.

# 4

Capítulo

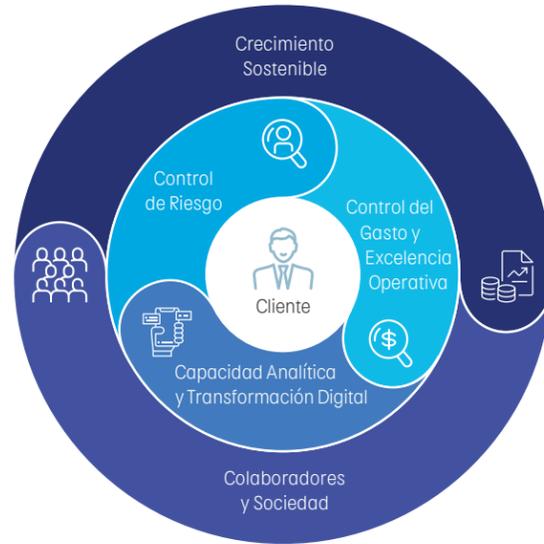
# 4.1 Nuestro Modelo de Negocio Sostenible

## Nuestra Estrategia de las 6C

Continuamos desarrollando nuestra estrategia corporativa 6C, enfocada en el crecimiento de nuestro modelo de negocio, con el que buscamos contribuir a la prosperidad de nuestro país de manera sostenible e incluyente, fortaleciendo nuestro compromiso con la mitigación del cambio climático y con el bienestar de las personas.

Las 6C nos guían en la ejecución de la estrategia hacia el futuro, con el fin de alcanzar las metas que nos hemos trazado para los próximos años. Este enfoque multidimensional busca que el Banco sea líder del sistema bancario colombiano, siendo un competidor relevante frente a sus pares y sus grupos de interés, destacándose por la profundización de productos tradicionales y, a la vez, innovando en nuevos productos y servicios financieros, apalancados en la transformación digital que nos permite llegar a más personas.

En 2023, seguimos trabajando con una estrategia centrada en nuestros clientes. Así, continuamos respondiendo a sus necesidades con programas e iniciativas enfocados en una experiencia más digital, amigable, ágil y personalizada,



brindando productos y servicios con ofertas de valor diferenciales. Nos apoyamos en nuestro talento humano, el desarrollo de capacidades analíticas y de transición digital y en una gestión responsable de nuestros gastos y de los riesgos que enfrenta el Banco, generando impactos positivos en nuestros grupos de interés.

### Cliente

Aseguramos experiencias positivas y memorables para conseguir lealtad y recomendación de nuestros clientes a través de soluciones diferenciadas y atención omnicanal.

### Control de Riesgo

Gestionamos de manera integral los riesgos inherentes a nuestro negocio, preservando el crecimiento saludable de nuestra cartera y la fortaleza de nuestro balance.

### Crecimiento Sostenible

Crece el negocio de manera rentable y sostenible, mediante el desarrollo de ofertas de valor que incorporan criterios ASG, para acompañar y apoyar a nuestros clientes durante su ciclo de vida y brindarles soluciones financieras sostenibles.

### Control del Gasto y Excelencia Operativa

Controlamos eficientemente el gasto y hacemos ágiles, simples y seguros los procesos para lograr excelencia en la operación.

### Capacidad Analítica y Transformación Digital

Transformamos la vida de los clientes, ofreciendo experiencias digitales, fomentando la tecnología en los procesos del negocio y fortaleciendo nuestras capacidades en analítica.

### Colaboradores y Sociedad

Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores, y fomentamos una cultura diversa, equitativa, inclusiva y sostenible, generando impactos positivos en la sociedad y el medioambiente.

## Estrategia de Sostenibilidad Banco de Bogotá [PRB - 1]

Con el firme compromiso de apoyar el desarrollo sostenible del país, avanzamos en nuestra estrategia adoptando mejores prácticas de financiación sostenible, con el fin de generar impactos positivos en el bienestar del planeta y de las personas, y contribuir en la construcción de un mejor futuro para todos.

Alineados con la visión estratégica del Banco desde la perspectiva de las 6C, en 2023 continuamos fortaleciendo la integración de los criterios ASG en nuestra operación, priorizando temas como finanzas sostenibles, gestión del riesgo climático, ambiental y social, el bienestar financiero de las personas y la relación con nuestros grupos de interés, entre otros.

De igual forma, avanzamos en la estrategia enfocada en la diversidad, equidad e inclusión, a través de iniciativas que permiten a las personas, los microempresarios y, en general, a las comunidades vulnerables acceder a nuestros servicios y a formación en educación financiera.

### Cultura ASG

Con el objetivo de promover prácticas financieras sostenibles, formamos más de 1,000 colaboradores en asuntos ASG, en temas como: finanzas sostenibles, cambio climático y sellos ambientales, responsabilidad ambiental, entre otros, en las que participaron colaboradores de nuestra fuerza comercial, áreas de negocio y de operación. Así mismo, realizamos encuentros para presentar los retos y oportunidades de la transición energética, así como los beneficios de nuestro portafolio sostenible, con la participación de más de 870 clientes.

**Academia de Sostenibilidad:** en la plataforma virtual de la Universidad Corporativa desarrollamos el primer curso virtual sobre fundamentos de sostenibilidad, el cual hace parte de la inducción de nuevos colaboradores. En 2024, asignaremos este curso a áreas de negocio y de operación y ampliaremos el pénsam con temas ASG estratégicos incluyendo riesgos climáticos.

Lanzamos la campaña interna **“Soy buena huella contigo y el planeta”**, que busca sensibilizar a los colaboradores sobre los valores y principios de la sostenibilidad, fortalecer su conocimiento sobre la estrategia, impulsar los principios de banca responsable que debemos asumir como organización y promover un comportamiento responsable frente a los retos climáticos y sociales que enfrentamos hoy.



## Ejercicio de materialidad

[GRI 2-14(A, B), 2-29(A-III), 3-1, 3-2(A, B) Y 3-3]

A través del ejercicio de doble materialidad, evaluamos el impacto tanto interno como externo de nuestra operación. Revisamos estándares internacionales y prácticas empresariales, y consideramos las expectativas y preocupaciones de los *stakeholders* externos, la comunidad y el medio ambiente. El objetivo es lograr una comprensión completa de los desafíos y oportunidades que enfrentamos desde nuestra industria, que nos permita al interior, una toma de decisiones más informada y estratégica para crear valor sostenible a largo plazo.

En 2022, realizamos este ejercicio acompañado de un experto, obteniendo como resultado una realineación de nuestra estrategia para responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y los estándares internacionales en materia de sostenibilidad. En el 2023, continuamos trabajando en pro de estos asuntos, y fortaleciendo nuestra estrategia ASG para el cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido.

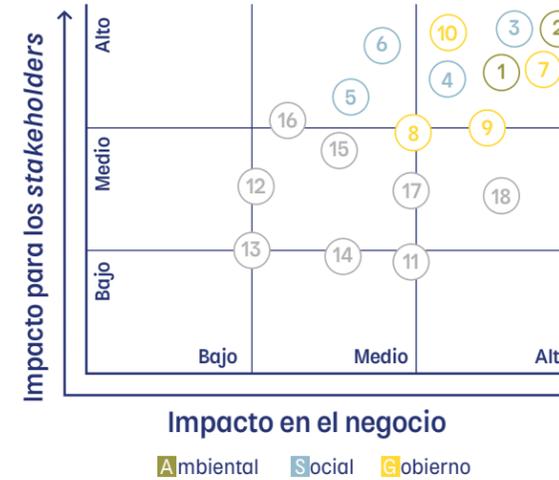


## Proceso de definición de asuntos materiales

<h3>1. Identificación</h3>	<h3>2. Evaluación</h3>	<h3>3. Aprobación</h3>
<p>Identificamos aspectos clave para nuestro negocio y la industria, considerando diferentes estándares internacionales y locales, orientando así nuestra estrategia.</p> <p>Incluimos lineamientos como:</p>	<p>Revisamos la importancia de cada uno de los aspectos relevantes en relación con nuestro impacto en el negocio financiero.</p> <p>Evaluamos y priorizamos las expectativas de nuestros grupos de interés, alineándonos con los criterios de nuestra alta gerencia.</p> <p>Integramos los asuntos ASG en la industria bancaria global y local y los objetivos estratégicos del Banco.</p>	<p>Este ejercicio de materialidad ha sido aprobado por el Comité de Sostenibilidad, que representa el órgano de decisión en asuntos ASG y climáticos.</p>

## Matriz de materialidad

Como resultado de este ejercicio, hemos identificado diez asuntos materiales, que orientan la dirección de nuestra estrategia y el enfoque de nuestra gestión.



## Gestión de impactos ambientales, sociales y climáticos - Nuestro compromiso

A partir de nuestro ejercicio de materialidad, avanzamos en el fortalecimiento de los asuntos ASG que hemos priorizado en nuestra estrategia para responder a nuestro objetivo de impulsar la prosperidad de nuestro país de manera sostenible e incluyente, potenciando nuestro compromiso con la mitigación del cambio climático y con la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

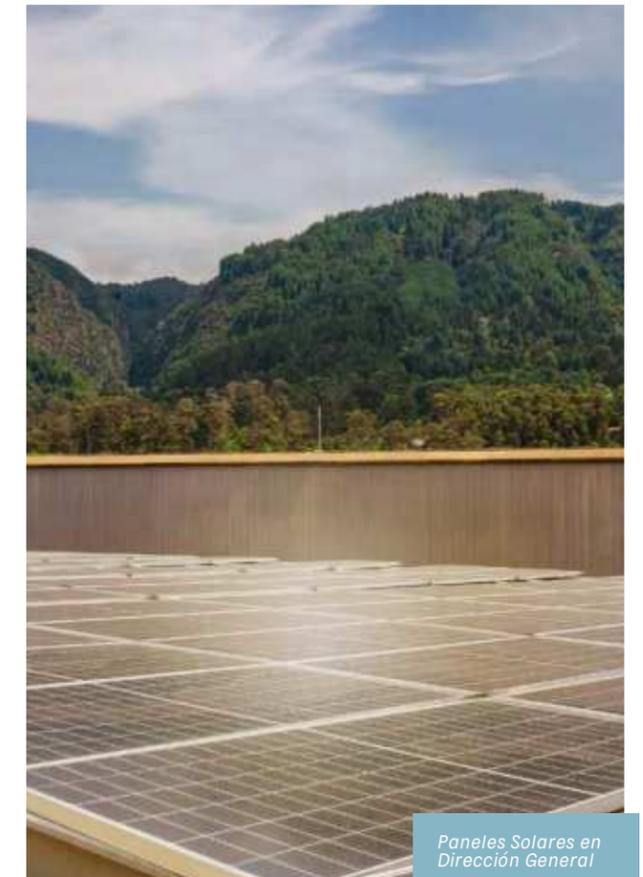
En consonancia con ello, desde nuestros lineamientos estratégicos de acción climática y de acción social trabajamos en el desarrollo de nuevas soluciones financieras sostenibles adaptadas a las necesidades de los clientes; fortalecemos cada día las áreas dedicadas a la gestión tanto de los riesgos como de las oportunidades comerciales asociadas a aspectos ambientales y climáticos; y promovemos una cultura que fomenta la creación de valor compartido y la aplicación de los principios ASG en toda la organización.

## Ámbitos con alta materialidad

- A** 1. Gestión y mitigación del cambio climático
- A** 2. Productos y servicios responsables
- S** 3. Innovación e investigación
- S** 4. Bienestar del cliente
- S** 5. Diversidad, equidad e inclusión
- S** 6. Gestión del talento
- G** 7. Gestión del riesgo
- G** 8. Ciberseguridad y privacidad
- G** 9. Gobierno, ética y transparencia
- G** 10. Experiencia y satisfacción del cliente

## Ámbitos con relativamente menor materialidad

- S** 11. Gestión de la cadena de suministro
- S** 12. Derechos humanos
- S** 13. Compromiso e impacto en la comunidad
- S** 14. Seguridad y salud ocupacional
- G** 15. Cumplimiento regulatorio
- G** 16. Transparencia y reportería
- G** 17. Lucha a la corrupción y al soborno
- G** 18. Desempeño económico



Paneles Solares en Dirección General

## Frentes estratégicos de la sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está orientada por un modelo de gobierno, que responde a políticas, lineamientos y directrices de la Junta Directiva. Alineados con los asuntos materiales y las mejores prácticas ASG, definimos nuestro compromiso con la sostenibilidad y las prioridades estratégicas en las que estará enfocada nuestra acción climática y nuestra acción social.

 Impulsamos la prosperidad del país de manera sostenible e incluyente

A través de nuestra estrategia de sostenibilidad buscamos contribuir a la construcción de un mejor futuro, impulsando la prosperidad de nuestro país de manera sostenible e incluyente, potenciando nuestro compromiso con la mitigación del cambio climático y con una sociedad más justa y equitativa, mediante dos lineamientos estratégicos, nuestra **Acción Climática** y nuestra **Acción Social**.



## Acción Climática

 Impulsamos la acción climática articulando y promoviendo proyectos de alto impacto, especialmente a través de la reducción de emisiones.

A través de nuestra Acción Climática, buscamos contribuir en la transición hacia una economía neutra en carbono, promoviendo proyectos de alto impacto que apoyen la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero -GEI-, en línea con las metas trazadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo de París.



### Con nuestra Acción Climática

**Facilitamos la transición hacia una economía verde,** promoviendo entre nuestros clientes el desarrollo de proyectos enfocados en reducir emisiones GEI, a través de nuestro portafolio de productos verdes.

**Mantenemos una operación carbono neutra certificada,** implementando acciones para mitigar y reducir nuestras emisiones directas y compensando nuestras emisiones residuales, a través de reforestación y restauración ecológica.

Gestionamos el riesgo de cambio climático en nuestra cartera, mediante el **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS.**



Promovemos la **gestión de la huella de carbono** en nuestra cadena de valor.

## Acción Social

 Impulsamos el progreso sostenible, incluyendo y empoderando a quienes más lo necesitan.

Mediante nuestra acción social, buscamos promover una sociedad más inclusiva, justa y equitativa, impulsando el progreso sostenible y la inclusión social, generando capacidades y herramientas financieras para apoyar el empoderamiento de poblaciones vulnerables.



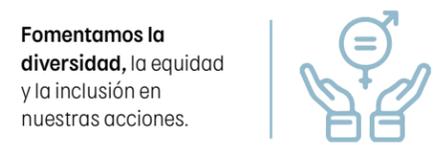
### Con nuestra Acción Social

**Promovemos el bienestar financiero** de las personas, a través de inclusión y educación financiera.

**Brindamos soluciones digitales,** que permiten el acceso a los servicios financieros.



Apoyamos a los emprendedores y microempresarios para **fortalecer el tejido empresarial y la generación de empleo.**



**Fomentamos la diversidad,** la equidad y la inclusión en nuestras acciones.



Promovemos una **cultura sostenible** en nuestra organización.

### Compromisos y estándares

En 2023, ratificamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transparencia de nuestras acciones, a través de las adhesiones que realizamos a los Principios de Banca Responsable (PRB), a *Net Zero Banking Alliance* (NZBA) y a *Carbon Disclosure Project* (CDP), estándares globales, que nos permiten alinear y acelerar nuestras acciones hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de cara al 2030 y las metas trazadas en el Acuerdo de París, así como reportar de manera detallada nuestra contribución al cambio climático.



### Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Reconocemos que nuestro impacto en el desarrollo sostenible se realiza al alinear nuestros objetivos con metas sociales y ambientales significativas. Por eso, alineamos nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible bajo cuatro criterios:

- La relevancia según nuestra materialidad, la gestión para evaluar la madurez de las acciones y determinar áreas de enfoque,
- La formulación de objetivos y acciones sostenibles a largo plazo, y
- La integración de metas e indicadores que demuestren nuestra contribución a la agenda 2030.

De esta forma, hemos identificado y priorizado seis Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que reflejan nuestro compromiso con dos temáticas clave, para materializar nuestra contribución al desarrollo sostenible



Alineamos nuestros objetivos con metas significativas

### Dow Jones Sustainability Index – DJSI



#### Dow Jones Sustainability Index – DJSI

Ingresamos al Anuario de Sostenibilidad de S&P Global, por cuarto año consecutivo, posicionándonos en el Top 4%, es decir, por encima del 96% de los 722 bancos evaluados.



Estamos en el Top 30 entre los bancos evaluados.



En 15 de los 20 criterios evaluados, nos posicionamos en un percentil superior al 91%.

#### Dimensión social

Nos posicionamos en el percentil 97 destacándonos por la gestión de la relación con cliente, la protección de la privacidad y los derechos humanos, entre otros.

#### Dimensión ambiental

Subimos 5 puntos en posición relativa ubicándonos en el percentil 97, principalmente por nuestra gestión y fortalecimiento de la estrategia de descarbonización.

#### Dimensión económica

y de gobierno corporativo, nos posicionamos en el percentil 92. En la calificación sobresalen temas de transparencia y divulgación, ética en los negocios y crecimiento en finanzas sostenibles.



En 5 criterios alcanzamos el 100%, para gestión del cliente, protección de la privacidad y transparencia y reportes.

### Net Zero Banking Alliance – NZBA

Con la adhesión a Net Zero Banking Alliance, nos comprometemos a descarbonizar nuestra cartera de créditos, para alinearlos con el objetivo de alcanzar las cero emisiones netas para 2050 o antes; de este modo estableceremos objetivos intermedios para 2030, para los sectores prioritarios con altas emisiones de GEI, dando prioridad a un marco de trabajo con nuestros clientes y ofreciendo productos y servicios para financiar su transición energética.

### Principios de Banca Responsable – PRB

Asumimos un gran compromiso para incorporar los criterios de sostenibilidad en nuestras áreas de negocio e identificar aquellas que tienen mayor contribución para las personas y el medio ambiente. Igualmente, nos hemos comprometido a establecer objetivos ambiciosos alrededor de los impactos más significativos; implementar mecanismos de comunicación con nuestros clientes y grupos de interés para desarrollar y promover prácticas sostenibles; impulsar una cultura de banca responsable e informar públicamente el avance en la implementación de los principios.



Promovemos prácticas sostenibles

## Principios de Banca Responsable – PRB

Principio 1.	 <b>Alineación estratégica</b>	La estrategia de sostenibilidad está orientada por un modelo de gobierno.	Alineamos nuestros asuntos materiales con las mejores prácticas ASG.	
		Nuestro enfoque se centra en la acción climática y social tanto en el negocio como en nuestra operación.	Contamos con una estrategia para descarbonizar la cartera de créditos hacia 2050 o antes.	
		Ofrecemos productos y servicios para apoyar la adaptación y mitigación del cambio climático.		
Principio 2.	 <b>Análisis de impacto y objetivos</b>	Analizamos los impactos de nuestras operaciones alineados con las metodologías de UNEP- FI para las bancas de consumo e institucional.		
		Divulgaremos los resultados de este proceso, antes de finalizar el primer semestre del 2024.		
Principio 3.	 <b>Clientes y consumidores</b>	Generamos un proceso de relacionamiento y conocimiento continuo de nuestros clientes a través de seis componentes:		
		Participación en el ejercicio de materialidad	Acompañamiento experto	Oferta de valor especializa
		Ecosistema de Alianzas	Red de conocimiento	Sexto componente
Principio 4.	 <b>Relación con grupos de interés</b>	Nuestro ejercicio de materialidad brinda espacios de dialogo constante con nuestros grupos de interés, gracias a los canales de comunicación definidos para cada uno, como:		
		Reuniones presenciales	Boletines informativos	Programas de formación
		Correo electrónico	Encuestas	Newsletter
		Llamadas	Comités	Entre otros
		Ver Sección: Diálogos con grupos de interés		
Principio 5.	 <b>Gobierno y Cultura</b>	Contamos con un Comité de Sostenibilidad, con la participación de 3 miembros de Junta Directiva.		
		Diversas áreas apoyan la implementación de estrategias: Dirección de Finanzas Sostenibles, Gerencia de Riesgos ASG y de Cambio Climático, Bonos Sostenibles y áreas de negocio, entre otras.		
		Adicionalmente, contamos con políticas ASG como: Sostenibilidad, Ambiental y de Cambio Climático, Compras Sostenibles y Derechos Humanos, que pueden ser consultadas en Biblioteca   Banco de Bogotá <a href="http://www.bancodebogota.com">www.bancodebogota.com</a>		
Principio 6.	 <b>Transparencia y reporte</b>	Divulgamos de forma ética y transparente nuestra gestión a nuestros grupos de interés.		
		Estándares de reporte:		Nuestra gestión y los reportes pueden ser consultados en la sección de sostenibilidad del portal del Banco.
		GRI	DJSI	
SASB	Protocolo Verde y	ODS		
CDP	Protocolo Social de	MSCI ESG Ratings		
TCFD	Asobancaria	UNEP-FI (NZBA y PRB)		

## Gestión de Cambio Climático

En 2022, nos acogimos a las recomendaciones del grupo de trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) para robustecer nuestra capacidad, en la planeación y manejo de riesgos relativos al cambio climático, procurar una asignación más informada y eficiente del capital, y facilitar la transición hacia una economía más sostenible.

De esta forma, presentamos nuestro reporte que integra las recomendaciones del TCFD, condensando los avances alcanzados en materia de gestión del cambio climático, ratificando así nuestro compromiso con el fortalecimiento de la estabilidad del sistema financiero global. El reporte completo puede ser consultado en la sección de Anexos: Informe TCFD.

En el 2023, iniciamos nuestro proceso de alineación y capacitación de nuestras filiales *Multibank*, *Fiduciaria Bogotá*, *Almaviva* y *Megalínea* respecto a las recomendaciones del TCFD. De esta forma, llevamos a cabo un diagnóstico que nos permitió conocer los principales frentes de acción y definir la hoja de ruta que trazará el camino hacia la alineación de este estándar, así como los indicadores SASB. Consultar sección Gestión Sostenible Filiales.

A continuación, presentamos los principales hitos y logros alcanzados en materia de cambio climático, en alineación con las recomendaciones del TCFD:

### Gobierno

- Contamos con un modelo de gobierno robusto para gestionar los asuntos de sostenibilidad y cambio climático, que tiene como máximo órgano a la Junta Directiva, que opera a través del Comité de Sostenibilidad y en donde en 2023, se tomaron decisiones en materia de estrategias, planeación, control y seguimiento de los asuntos relacionados con el cambio climático.
- Creamos la Gerencia de Riesgos ASG y de Cambio Climático, que se encarga de la identificación, administración y gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático, además de la gestión del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS.

- 945 colaboradores de áreas estratégicas del Banco participaron de formación en asuntos relacionados con cambio climático, sostenibilidad y responsabilidad ambiental.

### Estrategia

- Nos medimos por primera vez en la evaluación de cambio climático del *Carbon Disclosure Project* (CDP), obtenido una calificación B por nuestra gestión. Esta información puede ser consultada en la página de CDP.
- Reafirmamos nuestro compromiso con *Net Zero Banking Alliance* de UNEP-FI, iniciativa en la que nos comprometemos con alcanzar el Cero Neto antes del 2050.
- Emitimos el primer Bono Subordinado Sostenible de Colombia por un valor de US\$230 millones en conjunto con cuatro multilaterales, para financiar proyectos verdes y sociales destinados a vivienda social, micro, pequeñas y medianas empresas y MiPymes con enfoque de género.
- Alcanzamos \$2.6 billones colocados en cartera verde con recursos propios y de redescuento, con un crecimiento de 8.7 veces en los últimos 3 años.
- Acompañamos a 870 clientes que participaron en encuentros para apoyarlos en la transición energética y la ejecución de sus proyectos sostenibles.
- Continuamos comprometidos con el carbono neutralidad respecto a las emisiones de CO2 de nuestras operaciones directas.

### Gestión del riesgo

- Con respecto a riesgos de transición, hemos desarrollado una metodología que consiste en la asignación de un “score de transición” a los clientes con el fin de identificar el riesgo inherente según el sector y su capacidad de mitigación frente a dichos riesgos, este ejercicio se realizó inicialmente con clientes de los segmentos corporativo y empresariales en 15 macro sectores y 60 subsectores.

- Frente a riesgos físicos, empezamos la implementación de la metodología de riesgos físicos que consta de tres componentes: Amenaza, Sensibilidad y Capacidad de Adaptación. En el primer ejercicio se consideraron clientes de los segmentos corporativo y empresarial, y se tomaron en cuenta los impactos que se puedan materializar dadas las variaciones en las condiciones climáticas según diferentes escenarios con horizontes de tiempo de 2030 y 2050.

### Métricas y objetivos

- Logramos certificar un uso de energía 100% renovable, gracias a las acciones realizadas para reducir nuestro consumo energético, sumadas a la adquisición de certificados de energía renovable (REC).
- Hemos establecido una meta para la reducción de emisiones de GEI en los alcances 1 y 2, equivalente al 80% para 2030, con respecto del año base de medición (2019).
- Alineados con la metodología del *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) realizamos la medición de las emisiones financiadas para el 2022. Esta medición publicada en 2023 también se alinea con indicadores SASB para emisiones financiadas en el sector de Bancos Comerciales.
- Establecimos la meta de alcanzar los \$8 billones en cartera verde a 2027.

## Nuestros Grupos de Interés

➤ Buscamos generar valor compartido, responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, construir relaciones de confianza de largo plazo y promover una cultura de sostenibilidad dentro de la organización.

Generamos un relacionamiento profundo con nuestros grupos de interés, a través de diálogos e interacciones permanentes, que nos permiten conocer sus inquietudes con respecto a la gestión que realizamos. Algunos de los canales a través de los cuales nos relacionamos se presentan a continuación:

## Mecanismos y Canales de Relaciónamiento diálogos con Nuestros Grupos de Interés



### Clientes

- Nuestro modelo de escucha a clientes, nos permite conocer sus expectativas e inquietudes frente al servicio que les prestamos, a través de encuestas, correo electrónico y llamadas.
- En 2023, incrementamos en un 40% el alcance del modelo llegando a 2 millones de interacciones, profundizando en las principales palancas de mejora de la experiencia.
- Mejoramos la calidad del servicio, a través del trabajo continuo en los procesos de experiencia de cliente, el diseño del *journey*, la gestión de los modelos de voz de cliente y de atención de PQRs.



### Accionistas e inversionistas

- Mantenemos comunicación permanente con nuestros accionistas e inversionistas, sobre nuestra gestión y desempeño, a través de llamadas, correo electrónico y nuestra página *web*.
- Celebramos reuniones periódicas, como la Asamblea General de Accionistas, así como las asambleas ordinarias y extraordinarias para presentar nuestra gestión.
- Compartimos trimestralmente nuestros resultados con inversionistas y analistas, a través de conferencias vía telefónica y webcast.



### Colaboradores

- A través de nuestra plataforma de canales de comunicación interna informamos a nuestros colaboradores sobre los beneficios y las oportunidades de desarrollo que tenemos para ellos y sus familias.
- Escuchamos sus expectativas y nivel de satisfacción frente a la gestión de talento humano, a través de encuestas y sesiones de grupo.
- Medimos de forma permanente el ambiente laboral a través de encuestas que nos permiten desarrollar planes de acción que impulsen un clima organizacional basado en el respeto y la no discriminación.



### Proveedores

- Implementamos un portal especial para proveedores, como canal de comunicación bidireccional, que facilita la transmisión de información relevante, notificaciones, actualizaciones y la atención de sus consultas e inquietudes.
- A través de sesiones de networking, impulsamos acciones que fomentan el conocimiento, la colaboración y la sostenibilidad en nuestra cadena de valor.



### Comunidad

- Establecemos alianzas que nos permiten ofrecer a población en condición de vulnerabilidad, posibilidades de desarrollo, formación en educación financiera, inclusión laboral y empleabilidad.
- Apoyamos comunidades indígenas en Vaupés y Guainía, a través de nuestro programa de reforestación en la Amazonía colombiana, brindando oportunidad de empleo a comunidades de la zona, preservando su cultura y promoviendo su desarrollo.



### Gremios y asociaciones

- Participamos activamente en los diferentes comités convocados por Asobancaria para promover programas que impulsen el desarrollo sostenible e inclusivo en el país.
- Trabajamos con la Asociación Nacional de Anunciantes ANDA en el fortalecimiento de una comunicación responsable para nuestras diferentes audiencias
- Apoyamos el sector constructor y la promoción de la vivienda sostenible, a través de alianzas con la Cámara Colombiana de la Construcción-CAMACOL y el Consejo Colombiano de Construcción Sostenible.



### Organizaciones ambientales

- Acompañamos la transición energética de nuestros clientes con aliados expertos como Ziklo Solar, Greendipity, Geenera, Rocasol, Erco, entre otros; y junto con la Aceleradora de Financiamiento Climático – CFA,

apoyamos la formulación de proyectos climáticos innovadores en el país.

- Como signatarios de *Mansion House* de la organización ambiental *United for Wildlife*, apoyamos la lucha contra el tráfico ilegal de vida silvestre.
- Trabajamos en alianza con *Saving the Amazon* y la Fundación Natura, en programas de restauración ecológica para contribuir a la reforestación de los bosques colombianos.



### Academia

- Generamos alianzas con diferentes instituciones educativas, para potenciar las habilidades y conocimientos de los colaboradores y brindarles oportunidades de desarrollo.
- Mantenemos convenios con 10 universidades públicas, para facilitar la formación profesional de jóvenes universitarios de escasos recursos, contribuyendo al cierre de la brecha en formación de talento digital en nuestro país.



### Organizaciones No Gubernamentales – ONGs

- Mantenemos una relación estrecha con diferentes organizaciones que trabajan por la inclusión y la diversidad, como *Pride Connection*, la Cámara de la Diversidad, la Comunidad Aequales, entre otros.
- Promovemos proyectos en alianza con fundaciones como Inexmoda y Mujeres Rofé, para apoyar el empoderamiento femenino y la aceleración de negocios de mujeres emprendedoras.



### Gobierno Nacional

- Mantenemos comunicación permanente con entidades del Gobierno y entes de supervisión y control, para cumplir con los requerimientos normativos y las solicitudes de información de nuestra gestión; así como, para contribuir al desarrollo de políticas y programas que promuevan el cuidado del medio ambiente y el desarrollo social.

## Mecanismos y Canales de Relacionamento



## Gestión sostenible de nuestras filiales

### Multibank

La gestión sostenible en *Multibank* se enfoca en tres ejes: Medioambiente, Desarrollo Social y Ética y Cultura Organizacional, con metas e indicadores de desempeño en las dimensiones Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG).

*Multibank* ha aprobado su nueva Estrategia de Sostenibilidad (2023-2025) tras un proceso de consulta con diversos grupos de interés. Esta estrategia, respaldada por la Junta Directiva en mayo de 2023, se basa en la identificación de temas materiales, consultas a partes interesadas, y la integración de una gerencia de Sostenibilidad.

*Multibank* ha adquirido compromisos y ha adoptado principios en los ámbitos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG). Estas adhesiones fortalecen la implementación de prácticas responsables y sostenibles, desempeñando un papel clave en el respaldo y fortalecimiento de las iniciativas de *Multibank* para generar un impacto positivo en la comunidad y el entorno empresarial.

Entre los estándares y adhesiones de *Multibank*, se encuentran: Pacto Global, Objetivos de desarrollo sostenible y Principios de Banca Responsable (UNEPI).

### Gestión del cambio climático

[TCFD]

### Gobierno

*Multibank* se destaca por su sólido enfoque en Gobierno Corporativo, respaldado por un departamento independiente y jerárquico que asegura una gobernabilidad eficiente y segura. Adopta prácticas líderes para mejorar la gestión interna, generando valor para accionistas, clientes y la comunidad, comprometiéndose con la transparencia, cumplimiento normativo y valores organizacionales. Los asuntos relacionados con riesgos y oportunidades ambientales, sociales y climáticas se reportan de forma trimestral al Comité de Riesgos, órgano de apoyo a la Junta Directiva, quienes aprueban las políticas, procedimientos y modelos de riesgos ASG y climático.

### Estrategia

*Multibank* se encuentra en proceso de alineación de su estrategia de sostenibilidad y cambio climático con casa matriz. Sin embargo, durante el 2023 trabajó en la consolidación del Manual de Gestión de Riesgos Asociados al Clima el cual detalla: la identificación y evaluación del riesgo; y el análisis y definición, proporcionando una guía completa para abordar de manera efectiva los desafíos asociados al clima.

Así mismo, la resiliencia en la estrategia de negocio del banco se fundamenta en un análisis de riesgo sólido, una planeación estratégica robusta y una cultura organizacional que promueve el servicio. Se destaca la implementación de tecnologías para mejorar la eficiencia y facilitar la adaptación e innovación constante.

### Gestión del riesgo

Los procesos detallados en materia de riesgos climáticos están contenidos dentro del Manual de Gestión de Riesgos Asociados al Clima. La divulgación de riesgos financieros vinculados al clima orienta decisiones informadas sobre inversiones, créditos y suscripción de seguros. Esta práctica contribuye a facilitar la transición hacia una economía más sostenible y baja en carbono. Este manual aborda exhaustivamente inclusión de los riesgos asociados al clima, los cuales son: físicos, de transición y de responsabilidad.

### Métricas y objetivos

De cara al portafolio se han identificado al 2023, aquellas facilidades de alta vulnerabilidad al cambio climático por riesgo físico. Se gestiona el reporte de emisiones GEI 1 y 2. *Multibank* no cuenta con objetivos definidos para la gestión de riesgos y oportunidades, sin embargo, está trabajando en la definición de estos a mediano plazo, con la expectativa de presentar los avances correspondientes en el próximo informe.

### Almaviva

Almaviva ha establecido un modelo de sostenibilidad alineado con los criterios y estándares corporativos, compartiéndolo con colaboradores y responsables de actividades en todos los niveles de la organización. Se han llevado a cabo acciones relevantes para mejorar y asegurar la integración del modelo, abarcando aspectos administrativos y operativos en el ámbito de la sostenibilidad.

La gestión sostenible de Almagora se apoya en seis pilares esenciales: Medio ambiente, Innovación, Impacto en las personas, Relación con Stakeholders o Grupos de Interés, Gestión de Riesgos y Negocios Sostenibles, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos asuntos materiales reflejan los elementos esenciales para la sostenibilidad de Almagora, destacando su compromiso ambiental, social, de gobierno, gestión de riesgos, y el impulso de negocios sostenibles.

Almagora alinea sus operaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y actualmente se encuentra en proceso de adhesión a compromisos y principios de relevancia. Este compromiso refuerza su enfoque transparente y responsable en la divulgación de información financiera, específicamente en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

### Gestión del cambio climático

#### Gobierno Corporativo

La Alta Gerencia de Almagora respalda activamente la estrategia sostenible y de cambio climático, de la entidad, con un gobierno consistente que se compromete con acciones concretas como la aprobación, por parte de la Junta Directiva, de una política de sostenibilidad que orienta las prácticas responsables en toda la organización y sus operaciones y tiene un rol fundamental en la definición e implementación de indicadores que conlleva al cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos dentro de dicho modelo y su programa.

#### Estrategia

La resiliencia de la entidad se basa en el fortalecimiento de las estrategias de continuidad, ante la ocurrencia de un desastre natural, alineadas con el sistema de gestión de continuidad del negocio. En 2023, se trabajó en la actualización de matriz de riesgos para el control y la gestión de los riesgos climáticos. Durante 2024, se realizará una revisión exhaustiva de la matriz de riesgos ambientales de la entidad, con el fin de identificar los que corresponden a cambio climático y su acoplamiento a los riesgos de continuidad de negocio.

#### Gestión de riesgos

En 2023, realizamos la revisión de los riesgos ambientales relacionados a las matrices y procedimientos de continuidad del negocio para su alineación con los requisitos establecidos en los modelos de sostenibilidad y en la determinación de estrategias para la adecuada preparación, atención y

recuperación de las operaciones ante un incidente de desastre natural a causa del cambio climático. En 2024, fortaleceremos la integración de los requisitos del sistema de administración integral del riesgo con los lineamientos de sostenibilidad.

#### Métricas y objetivos

En el 2023, iniciamos nuestro proceso de cálculo de la huella de carbono alcance 2 y 3 con un total de emisiones de 1.471 tCO<sub>2</sub>e a nivel nacional y trabajamos en el desarrollo de estrategias para su correcta mitigación. Así mismo, fortalecimos la estandarización de los objetivos ambientales a nivel organizacional y desarrollo del plan de capacitaciones 2024 sobre riesgos ambientales y climáticos, sustancias, derrames y situaciones que lo ameriten junto con sus controles.

## Fiduciaria Bogotá

La visión estratégica en sostenibilidad de Fiduciaria Bogotá se fundamenta en el propósito central de materializar los sueños y propósitos de sus clientes, integrando a todas las áreas de la compañía para generar valor y confianza a sus partes interesadas. Dentro de este marco de lineamientos estratégicos, se han delineado tres objetivos fundamentales y tres pilares culturales que constituyen el sólido fundamento de su estrategia: (i) bienestar de las personas, (ii) Crecimiento sostenible, (iii) redefinición de la experiencia con el cliente.

La Fiduciaria ha asumido un compromiso con la sostenibilidad al convertirse en signataria de los Principios para la Inversión Responsable (PRI), reafirmando su compromiso con prácticas de inversión que no solo buscan rendimientos financieros sólidos, sino que también tienen en cuenta los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. Con su adhesión al PRI, la Fiduciaria contribuye activamente al impulso de un mercado financiero más ético, transparente y sostenible.

Durante el 2023, concentramos nuestros esfuerzos en prepararnos para la certificación como signatarios, ejercicio que se llevará a cabo en el 2024.



### Gestión del cambio climático

Respecto a la gestión de cambio climático en materia, en Fiduciaria Bogotá, el gobierno corporativo está definido desde la Asamblea General de Accionistas, que ha compilado un Código de Gobierno basado en normativas legales y estatutarias.

Los objetivos estratégicos de la Fiduciaria Bogotá, se centran en:



Fiduciaria Bogotá



#### Crecimiento Sostenible

- Maximizar el valor de la compañía.
- Preservar y fortalecer la imagen del Grupo Aval.
- Transparencia en la información.



#### Bienestar de las Personas

- Desarrollo profesional y personal de colaboradores.
- Clima organizacional óptimo.



#### Redefinición de la Experiencia con el Cliente

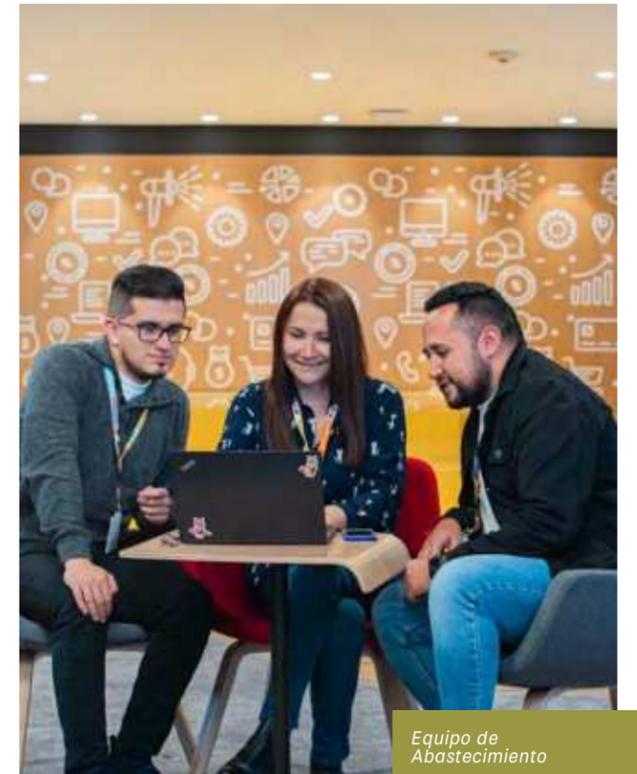
- Aumentar satisfacción y lealtad.
- Exceder expectativas con experiencias personalizadas.

## Madurez en asuntos ASG

Durante el 2023, iniciamos la alineación de los asuntos ASG con nuestras principales filiales *Multibank* en Panamá, Fiduciaria Bogotá y Almagora. De esta forma avanzamos en la realización de un diagnóstico del nivel de madurez, con el objetivo de brindar lineamientos en materia de sostenibilidad y definir las hojas de ruta y plan de trabajo para continuar avanzando en los asuntos relevantes de nuestra gestión.

Por esta razón, fomentamos espacios de formación y capacitación en asuntos como: sostenibilidad, estándares internacionales de reporte como SASB, las recomendaciones TCFD y la evaluación del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI). En estas formaciones participaron cerca de 35 colaboradores de las diferentes filiales y realizamos 5 jornadas de capacitación, con los equipos relacionados con estos asuntos.

Con base en lo anterior, hemos definido una hoja de ruta de trabajo para los próximos años, con el objetivo de gestionar los aspectos con potencial mejora como son la divulgación en estándares SASB, TCFD, la estructura de gobierno, entre otros.



Equipo de Abastecimiento

## 4.2 Cliente <sup>8</sup> Trabajo decente y crecimiento económico

➔ Impulsamos una cultura de innovación y agilidad para brindar a los clientes un servicio diferencial que responda a sus necesidades de forma oportuna, con acompañamiento permanente y procesos autogestionados.

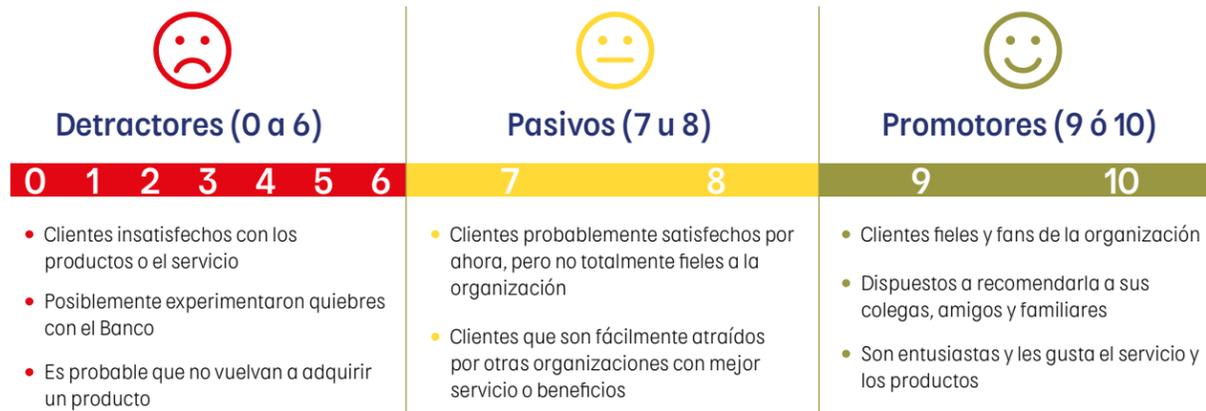
Los clientes son eje fundamental de nuestra estrategia, por lo que buscamos construir y fortalecer relaciones de confianza en cada interacción. Enfocados en la comprensión de sus necesidades, a partir de una escucha activa y permanente, impulsamos una cultura de servicio basada en el agilidad y la innovación en nuestros procesos que nos permite ofrecer una atención proactiva y eficiente, así como un portafolio de productos y servicios que se adapta a sus necesidades.

### Mejoramos la experiencia de nuestros clientes

Avanzamos en nuestra estrategia con foco en los clientes, fortaleciendo los frentes de gestión que hemos priorizado para brindarles experiencias cada vez más relevantes en nuestros diferentes canales de atención. Con este propósito, la voz del cliente es la brújula que nos ayuda a entender sus expectativas y nos orienta a mejorar cada día para ofrecer un servicio de calidad, brindar respuesta oportuna a sus inquietudes y entregar soluciones financieras ajustadas a sus necesidades.

Por ello, periódicamente, evaluamos la satisfacción de nuestros clientes a través del *NPS* (*Net Promoter Score* – Índice Neto de Recomendación), que nos permite medir en una escala de 0 a 10 la probabilidad de que un cliente, a partir de la experiencia que tiene con el Banco de Bogotá, lo recomiende a un colega, amigo o familiar.

La pregunta y su escala de respuesta usada en nuestro monitor de *NPS* es la siguiente: “Teniendo en cuenta tu experiencia con el Banco de Bogotá, ¿qué tan dispuesto estarías a recomendarlo a un colega, amigo o familiar?”



**NPS = % Promotores - % Detractores**

Los rangos de calificación del *NPS* son los siguientes:



El indicador de *NPS* Relacional aumentó 1.9 puntos frente al cierre del 2022. Durante este periodo realizamos un seguimiento permanente a los motivos de detracción de los clientes con el fin de fortalecer su relación con el Banco. El crecimiento del *NPS* para Banca Empresas pasó de 61 a 67.1 (10%).

Durante el 2023, continuamos con el modelo de aseguramiento de la comunicación dirigida a los clientes promoviendo el envío de comunicaciones claras y precisas. Evaluamos 1,499 entre piezas y *brief* de comunicaciones para clientes usando como base la medición del modelo de calidad con el que valoramos la experiencia emitida. Lo anterior, nos permitió mejorar la precisión de error crítico de usuario final, pasando de 52% a 70% en persona natural y de 73% a 90% en persona jurídica.

Así mismo, consolidamos el modelo de voz de cliente para Banca Empresas, logrando escuchar el 20% de los clientes del segmento. A través del proceso de cierre de ciclo, movilizamos 7% de clientes a promotores.

Durante este año como parte del objetivo del equipo de “Regulación de la Experiencia”, iniciamos la integración a la estructura del Banco de 27 actividades de la “Gestión de Riesgos de Conductas”, para reforzar el modelo de venta transparente y consolidar la relación con los consumidores financieros.

### Medición de satisfacción de nuestros clientes - *NPS*

[DJSI] [BdB.21]

2019	2020	2021	2022	2023	Meta 2023	Meta 2024
25	40	42	49.4	51.3	53.5	56.2

### Escuchamos a nuestros clientes

#### Fortalecemos nuestro modelo de escucha y monitoreo

Durante el 2023 incrementamos en un 40% el alcance de nuestro modelo de escucha, llegando a 2 millones de interacciones gracias al cubrimiento del 95% del ciclo de vida del cliente, lo cual nos permitió profundizar en las principales palancas de mejora de la experiencia en los diferentes puntos de contacto. A través del área de Cuidado de Cliente, continuamos con el modelo de cierre de ciclo, que nos permite entender algunas de las experiencias negativas de nuestros usuarios, brindándoles una solución directa, ágil y oportuna. Con esta gestión, contactamos, de manera efectiva a más del 58% de los clientes detractores, lo cual nos permitió movilizar y recuperar alrededor del 37%.

Así mismo, trabajamos en el servicio al interior del Banco con nuestro modelo de escucha de servicio interno, enfocado en los canales comerciales de Oficinas, Fuerzas móviles de Ventas, Banca Empresas y Pymes, lo cual ha permitido alinear procesos y desarrollar una cultura de servicio simple, empática y de trato preferente.

Fortalecimos el modelo de monitoreo en los canales de atención con foco en la resolución y atención, identificando

los momentos clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes. Ampliamos la cobertura y el seguimiento a los procesos de PQRs iniciando este año con dos de ellos: Derechos de Petición y Entes Gubernamentales, buscando la mejora en la calidad de las respuestas.



Oficina pet friendly

## La proactividad uno de nuestros pilares en el modelo de gestión

Logramos reducir los tiempos de respuesta en temas de fácil resolución, de 8 a 4 días.



El Centro de Gestión de Experiencia continúa con la materialización de importantes hitos relacionados con la predicción y contención de eventos, por eso, enfocados en impactar de manera positiva los momentos clave del *journey*, alcanzamos una detección proactiva del 88% de los eventos en los canales que podrían generar una experiencia negativa en los clientes.

Para mejorar la calidad en la atención que brindamos a nuestros clientes, ampliamos las opciones de autogestión de PQRs en Banca Móvil y Banca Virtual en un 60%, permitiendo solicitar aclaraciones relacionadas con operaciones como Transfiya, sin tener que ir a una oficina o comunicarse con la Servilínea.

## Canales de Servicio

Ampliamos los servicios que brindamos en nuestros canales de atención, entregando a nuestros clientes una experiencia mucho más ágil, segura e intuitiva.

### Canales Físicos

Durante 2023, nos enfocamos en el rediseño de procesos autogestionados para dar solución en primer contacto a nuestros clientes, impactando positivamente la experiencia del cliente y la eficiencia de los canales.

### Cajeros Automáticos

Con nuestro proyecto de renovación tecnológica, continuamos evolucionando y optimizando nuestros cajeros automáticos, logrando actualizar más de 250 de nuestras máquinas y renovando un total de 560 cajeros en el año, que representan el 37% de la red. Adicionalmente, logramos procesar más de 70 millones de transacciones durante este mismo periodo, generando ingresos adicionales en los rubros de comisiones.



Cajeros automáticos

## Autogestión y agilidad

### Mejoramos la calidad y tiempos en las respuestas que damos a nuestros clientes

Incrementamos en 12 puntos porcentuales el indicador de calidad, pasando de 80% en 2022 a 92% en 2023, gracias al fortalecimiento de la auditoría de calidad sobre las respuestas emitidas, con el fin de garantizar la adecuada resolución a las peticiones, quejas y reclamos. Así mismo, mejoramos en 10 puntos porcentuales el *NPS* de PQRs respecto al año pasado, y crecimos en 16 puntos en *NPS* de Fraudes, gracias a los planes de acción que incluyen sesiones de "One to One", mejoras en procesos y refuerzos en temas requeridos.

Como resultado de los esfuerzos por mejorar la experiencia del cliente, el *NPS* de PQRs que incluye fraudes, quejas y reclamos fue el mejor calificado por nuestros clientes, con una calificación de 35 puntos, llevándonos a ser líderes del sector, según el estudio *Bain & Company* del 2023.

Para persona jurídica logramos la reducción en tiempos de respuesta en 8 tipos de solicitudes, fomentando la autogestión de los clientes mediante el portal y los servicios disponibles.

## Corresponsalía Bancaria

Culminamos el 2023 con más de 22,000 corresponsales bancarios, lo que significa un aumento del 44% en puntos de atención frente a 2022, además de alcanzar cobertura en 1,020 municipios, cubriendo más del 90% del territorio nacional y posicionándonos como una de las redes bancarias más importantes en corresponsalía. Así, logramos materializar más de 60 millones de transacciones.



Corresponsal bancario en Bogotá

### Oficinas

Continuamos siendo uno de los bancos con la red más fuerte de puntos de atención.



Implementamos mejoras en los procesos y herramientas tradicionales de las oficinas, promoviendo soluciones digitales que mejoran la seguridad de las transacciones, la conectividad y los tiempos de respuesta en los aplicativos. De esta manera los tiempos de atención se disminuyeron en hasta 5 minutos, mejorando la experiencia del cliente y los índices de recomendación en la caja y en asesoría. Así mismo, continuamos con los ejercicios de optimización de nuestra red, después de un cuidadoso estudio con el fin de no impactar la relación con nuestros clientes y usuarios, disminuyendo nuestra capilaridad en 76 puntos.

### Canales Asistidos

#### IVR (Audio respuesta con opciones)

Realizamos cambios estratégicos en la estructura de navegación del IVR, que permitieron mayor facilidad de autogestión por parte de nuestros clientes, reduciendo

el número de solicitudes atendidas directamente por asesores. Por otra parte, como respuesta a la coyuntura y la situación económica que afronta el país, diseñamos un menú de audio respuesta para que nuestros clientes de tarjeta crédito con mora inferior a 90 días se autogestionen para normalizar autónomamente sus obligaciones, sin necesidad de pasar por un asesor.

### Call Center

En el *Call Center* de Servicios, promovimos nuevas estrategias para optimizar el tiempo de nuestros clientes y lograr ofrecerles productos financieros de su preferencia en la misma interacción.

### WhatsApp y Redes Sociales

Durante el 2023, logramos de manera exitosa la migración a una nueva plataforma, con la que optimizamos nuestro modelo de navegación en el *bot*, a través del desarrollo de flujos, como el de "Negociador para acuerdos de pago", que apoyó el proceso de recaudo de cartera.

Potencializamos el proceso de retención de Tarjeta de Crédito, alcanzando una disminución del 43% en el paso a asesor y aumentando la contención del canal en 6 puntos porcentuales, llegando al 61%.

En cuanto a las redes sociales, llevamos a cabo el despliegue de la herramienta de *Social Listening* para las plataformas *Facebook* y *LinkedIn*, y realizamos ajustes en la estrategia de comunicación y atención, llevando a una mejora de 3.2 puntos porcentuales en la recomendación del cliente, que alcanzó un 76.9%.



Nuestra App Banca Móvil

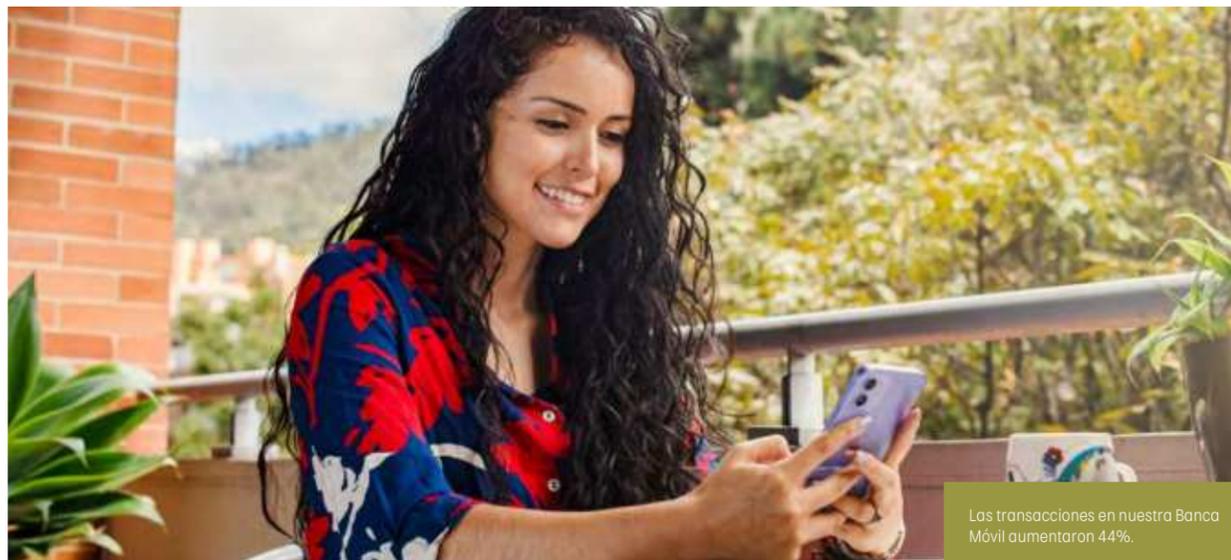
## Canales Digitales

Nuestro objetivo es asegurar que cada interacción del usuario con los canales digitales sea intuitiva y libre de obstáculos, fortaleciendo la mejor experiencia al cliente.

En 2023, los canales digitales se han consolidado como pilares esenciales para la interacción con nuestros clientes, proporcionando un acceso rápido y seguro a nuestros servicios financieros desde cualquier ubicación. De esta manera, hemos impulsado nuestra oferta digital, logrando una adopción del 67% en personas naturales.

Al cierre del año registramos más de 2.3 millones de clientes digitales activos y más de 76.4 millones de transacciones monetarias. A nivel de detalle por canal, observamos los siguientes resultados:

- La adopción y actividad transaccional en la Banca Móvil han experimentado un notable crecimiento. Al cierre del año, se reportaron 52.7 millones de transacciones en el canal, un aumento anual del 44%.
- La Banca Virtual nos permite conocer de primera mano la interacción de nuevas funcionalidades y experiencias por parte de nuestros clientes. Hemos implementado 5 nuevas funcionalidades resaltando el Pago Mínimo Alterno y Diferidos.



Las transacciones en nuestra Banca Móvil aumentaron 44%.

- Ampliamos la disponibilidad de nuestros canales digitales al segmento corporativo, destacando el nuevo portal Pymes, en el que ya contamos con más de 800 empresas recurrentes con una buena adopción y respuesta positiva.

### Funcionalidades que han permitido mayor número transaccional de nuestros usuarios

- **Cel2Cel:** una funcionalidad que permite el envío de dinero usando solamente el número de celular en tiempo real. Registramos un aumento de 20 mil transacciones en el 2022, a 307 mil durante el 2023, demostrando la aceptación de esta funcionalidad.
- **Transfiya:** registró más de 18 millones de transacciones, un notable crecimiento del 301% respecto al 2022. Este avance evidencia cómo nuestros usuarios se familiarizan cada vez más con el uso y la experiencia de nuestras herramientas gratuitas para realizar transacciones interbancarias.
- **PSE:** procesamos más de 19.8 millones de transacciones monetarias, lo que representa un aumento del 4% con respecto al 2022. Además, hemos mejorado la efectividad de las transacciones en 13 puntos porcentuales, contribuyendo en una experiencia de usuario más eficiente al realizar compras en plataformas de comercio electrónico y facilitando los procesos de pago y de transacciones para nuestros usuarios.

- **Transferencias con código QR:** a mediados del año se implementó esta funcionalidad para compras y transferencias interbancarias, mejorando la rapidez transaccional para nuestros clientes. En el 2023 registramos un total de 8,921 transacciones, incluyendo pagos de facturas, envíos entre cuentas y compras.
- **Nuevas funcionalidades:** en Dale! se implementó un *banner* de oferta de producto personalizado, que ha logrado colocar 197 CDTs, con un saldo acumulado en depósito de \$3,240 millones, y 458 créditos de Libre Destino, con \$2,295 millones desembolsados. Adicionalmente, implementamos un *banner* que facilita la visual de aprobación rápida y segura de créditos preaprobados.

### Mejoramos la experiencia de nuestros clientes

Para afianzar la confianza de los clientes en nuestra Banca Móvil, mejorando su experiencia, en 2023 realizamos los siguientes avances:

- **Pago Mínimo Alterno - Banca Virtual y Banca Móvil:** ofrecemos flexibilidad a los clientes al permitirles realizar pagos parciales de la tarjeta de crédito y diferir el excedente a 36 meses.
- **Actualización segura de dato seguro en dispositivo:** permite cambiar información de manera confiable, otorgándole al cliente control y acceso inmediato mediante el autenticador en el registro de Banca Móvil para usuarios de *Android*.
- **Transacciones inusuales:** nuestra *App* móvil alerta en tiempo real a clientes de tarjetas de crédito, permitiéndoles el bloqueo inmediato de transacciones sospechosas e inusuales. Esta nueva funcionalidad de autogestión ha sido utilizada por más de 11,819 clientes durante el año, reduciendo el número de llamadas a nuestro *Call Center*.
- **Detalle de productos de crédito y tarjetas de crédito:** brinda una visión detallada y completa de los pagos realizados por los clientes en sus productos financieros.
- **Retiro sin tarjeta en Corresponsales:** esta solución proporciona una alternativa para retiros de efectivo en establecimientos autorizados, sin necesidad de llevar consigo la tarjeta física y utilizando la aplicación de Banca Móvil.

Se han realizado más de 4.9 millones de transacciones mediante la funcionalidad de Retiro sin tarjeta en Corresponsales.

- **Desbloqueo de Tarjeta por PIN errado:** permite al usuario desbloquear su tarjeta de forma segura después de 3 ingresos incorrectos del PIN, evitando posibles inconvenientes en el uso de su tarjeta.

### Continuamos evolucionando nuestro Centro de Ayuda Digital

Con el fin de acercarnos más a nuestros clientes, ofrecemos opciones de consulta, información clara y tutoriales que les permiten un mejor manejo de sus productos bancarios.

Mantenemos una calificación de 4.8 en *App Store* y 4.6 en *Google Play*.

- **Botón de Ayuda para Banca Móvil:** información precisa sobre los procesos que pueden realizar en esta función, ofreciendo una guía rápida y clara.
- **Reducción de Contactos a Servilínea y WhatsApp:** iniciativa para disminuir los contactos relacionados con descargas de documentos y cancelación de tarjetas. Así mismo, proporcionamos información detallada y auto gestionable sobre las funcionalidades disponibles.
- **Gestor de Contenido Simplificado:** permite a cualquier equipo cargar contenido rápidamente.
- **Ayudas para Transferencias:** introducimos ayudas contextuales en la opción de transferencias, promoviendo un mayor uso de las opciones disponibles.
- **Transformación en la experiencia de Tarjetas de Crédito:** brindamos soluciones que se ajustan a las necesidades identificadas de nuestros clientes, guiándolos hacia las funcionalidades habilitadas.

## Comunicación responsable y mercadeo sostenible

Priorizamos principios de honestidad, ética y transparencia en nuestras acciones de comunicación y de mercadeo, para fortalecer la confianza, promover un diálogo constructivo con nuestros grupos de interés y generar conciencia sobre los desafíos que enfrentamos como sociedad.

	Mejor marca de Comunicación Responsable en Colombia
	Mejor Campaña para jóvenes
	Primer Banco en la Región con Caso de Éxito en Comunicación Inclusiva
	Primer Banco en Reputación en Colombia

En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, nuestra comunicación aborda los principales retos sociales y ambientales que tenemos como país, presentando nuestra gestión sostenible, así como el compromiso que tenemos con causas que tienen un efecto positivo en el bienestar de las personas, en el desarrollo del país y en el medioambiente. En cada aspecto, desde la selección de imágenes hasta el lenguaje utilizado, nos aseguramos de promover la diversidad, equidad e inclusión y, la responsabilidad con el planeta.

Desarrollamos nuestras campañas de mercadeo y de publicidad responsable, bajo 4 lineamientos: i) Auto regulación consciente, acorde a los principios que gobiernan nuestra comunicación, (ii) Empatía, inclusión y respeto para todas las personas y poblaciones, iii) Promoción de los pilares de sostenibilidad que inspiran nuestro propósito de marca y (iv) Evaluación y gestión de mejora permanente. De esta forma, evaluamos y medimos las estrategias de *marketing* y comunicaciones en función de la transparencia y responsabilidad con nuestros grupos de interés.



Dirección de Marketing y Comunicaciones

## 4.3 Crecimiento Sostenible

➤ Desarrollamos ofertas de valor que incorporan criterios ASG para acompañar y apoyar a nuestros clientes durante su ciclo de vida y brindarles soluciones financieras sostenibles.

Enfrentamos los retos del entorno a través de una cultura cliente céntrica, estableciendo la sostenibilidad como una palanca esencial e integrando prácticas responsables en nuestras iniciativas para construir un futuro sólido y sostenible.

### Nuestro apoyo al sector productivo del país

#### Apoyamos a nuestros clientes en su proceso de reactivación

Con un crédito de leasing por más de \$10 mil millones acompañamos a Espumas Santafé, tras el incendio que destruyó cerca de 30 años de trabajo y más de 25,000 metros cuadrados. Esta financiación se utilizó para la adquisición de una nueva y sofisticada máquina de elaboración de espuma, que ya está en proceso de instalación y adecuación en el mismo lugar del incendio; se espera que en febrero de 2024 empiece operación. Hoy, Espumas Santafé está operando en 5 bodegas prestadas y han recibido apoyo de sus proveedores, empleados y competencia, logrando no tener que acudir al despido de ninguno de sus empleados.



Incendio en Espumas Santafé



### Estamos presentes en los proyectos que contribuyen al crecimiento de nuestro país

Participamos en la financiación de la Fundación CTIC - Centro de tratamiento e investigación sobre Cáncer Luis Carlos Sarmiento Angulo, durante 2021, 2022 y 2023, por medio de un crédito de leasing. La financiación se ha enfocado en la dotación de los equipos necesarios para el funcionamiento de la Fundación en dos grandes grupos:

1. Equipos médicos para realizar imágenes especializadas.
2. Mobiliario para la atención de pacientes como camillas, camas, equipos automatizados para la marcación de medicamentos.

A lo largo de su primer año de funcionamiento, la Fundación ha atendido más de 37,000 consultas y practicó 2,964 cirugías, uno de sus propósitos es atender todo tipo de pacientes con cáncer, ofreciendo una atención de la mejor calidad, tanto por su trato profesional, como por los equipos técnicos que tenga a su alcance, y así mismo desarrollar programas de investigación en temas de cáncer, en particular sobre los tipos más frecuentes en Colombia y cuidados que hay que tener al respecto.

### Entorno competitivo – Alianza y Ecosistemas

Estamos comprometidos en entregar a los clientes nuestro conocimiento experto y el de nuestros aliados para contribuir a su formación.

Por eso, durante el 2023 capacitamos, con nuestros aliados en *webinars* y eventos presenciales, a más de 400 clientes en temas de interés como: tendencias económicas para el sector comercio, impacto de la reforma tributaria, tendencias en nuevos medios, inteligencia artificial y ciberseguridad, con el fin de apoyar el crecimiento de las empresas.

Así mismo, seguimos generando alianzas enfocadas en fortalecer la oferta de valor de los segmentos:

- *BUK*, alternativa para la gestión del talento humano por medio del Software Integral de Gestión de Personas, actualmente con pagos de nómina por \$12,296 millones y 4,446 cuentas de empleados.
- Programa *GO2CLOUD* de Davinci y *Google Cloud* con el que entregamos a nuestros clientes herramientas que facilitan su migración a la nube y la digitalización de sus procesos apoyados en un bono de US\$15,000, que busca reducir los gastos de nuestros clientes hasta un 30% gracias a la optimización de sus procesos.
- *SMART*, logramos cerrar una alianza que busca fortalecer el perfil profesional de los colaboradores de nuestros clientes a través del aprendizaje de idiomas.

### MEC – Mejores empresas colombianas

Continuamos con el programa que resalta a las medianas empresas privadas de Colombia que han superado la incertidumbre de la postpandemia y han logrado sobresalir con su capacidad de adaptación.

En esta tercera versión participaron 169 empresas, evaluadas desde cinco aspectos fundamentales: crecimiento en ventas, administración de activos fijos, margen operativo, liderazgo y factores externos; y talento y sostenibilidad. Tras un proceso de acompañamiento por parte de un equipo multidisciplinario del Banco de Bogotá, *Deloitte* y la Pontificia Universidad Javeriana, se realizó el reconocimiento a 29 empresas, distribuidas entre nuevas, reconocidas y recalificadas.



Ganadores programa MEC

Las compañías accederán a asesorías especializadas de negocios y podrán participar y refrendar su reconocimiento en los siguientes años para impulsar su productividad, rentabilidad y proyección local e internacional. Para mayor información sobre este programa y las empresas reconocidas en esta tercera versión, por favor consultar el siguiente *link*: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/bancas/para-empresas/banca-empresarial>

### Pyme Gacela

Como parte del compromiso con las micro y pequeñas empresas, el Banco de Bogotá y Misión Pyme desarrollaron durante el 2023 un programa de acompañamiento a más de 150 empresarios a través de una serie de boletines empresariales, *Webinars* interactivos, eventos presenciales y espacios de *networking*. En esta versión se resaltaron las empresas que en sus modelos de negocio incorporaron prácticas de inclusión, sostenibilidad e innovación que son necesarias para el éxito a largo plazo.



Empresas reconocidas en Pyme Gacela

Las empresas que recibieron este reconocimiento fueron: Chocobrand, Productos Alimenticios S.A.S. en la categoría de Innovación para MiPymes, Seguridad RAM en la categoría de Inclusión, Procesos de Manufactura S.A.S. en la categoría de Innovación, y Sanoha Minería, Medio Ambiente y Forestal S.A.S. E.R en la categoría de Sostenibilidad.

Las Pymes ganadoras en cada categoría recibirán apoyo financiero para cubrir el 100% del acceso al Programa Fábricas de productividad del MinTIC, junto con una asesoría legal con el equipo de expertos de Galo Estudio Legal.

### Cumbre Mundo Pyme

Desarrollamos la Cumbre Mundo Pyme 2023 en su XI versión en alianza con Inteligencia Artificial Colombia, que contó con una participación de más de 1,000 Pymes. Esta es una iniciativa que busca fortalecer el desarrollo empresarial en Colombia a través de la generación de conocimiento de las tendencias empresariales en transformación digital, innovación e inteligencia artificial y un espacio de experiencias en pro de impulsar el *networking* y desarrollar relaciones a largo plazo con nuestros clientes.

Continuamos fortaleciendo nuestra relación con el sector oficial con desembolsos que apoyan el mejoramiento de infraestructura en los territorios



Nuestro compromiso es entregar a nuestros clientes del sector oficial propuestas integrales que acompañen la ejecución de los planes de desarrollo para el bienestar de la comunidad, es por eso que durante el 2023 apoyamos la financiación de diferentes proyectos de obras de infraestructura como la construcción de vías terciarias en el departamento del Cesar; un proyecto, en el cual participamos con más de \$40,000 millones.

En el municipio de Montería se mejoraron más de 600 kilómetros en vías terciarias por valor de \$11,000 millones. Además, apalancamos el proyecto de pavimentación de vías urbanas en Montelíbano por \$10,000 millones para entregar 14 mil metros lineales en más de 8 barrios del municipio, llevando bienestar y mayor seguridad.



Puente Hamaca en el Municipio San Cayetano

Acompañamos el proyecto de construcción Puente Hamaca en el Municipio de San Cayetano que va a permitir comunicar el casco urbano con las zonas rurales y con esto mejorar la comercialización, comunicación y desarrollo del territorio, teniendo en cuenta que actualmente la vía no se encuentra en condiciones óptimas para el tránsito de personas y restringe el paso y desplazamiento de la comunidad.

### Estamos en transformación constante para la entrega de la mejor oferta de valor para nuestros pequeños empresarios

Actualmente, el 96.4% del sector privado en Colombia son Pymes, que aportan casi el 43% del PIB y representan la mayor fuente de empleo del país con el 83 % de participación nacional. Por eso, para nosotros es un orgullo que 1 de cada 3 Pymes en Colombia prefieren al Banco de Bogotá, actualmente contamos con más de 50,000 clientes activos en este segmento. Es así como durante este año desembolsamos \$4 billones en más de 20,000 créditos a nuestros 8,000 clientes usuarios de financiación del segmento Pyme, logrando contribuir al crecimiento de la base empresarial de nuestro país.

### Foco estratégico que apalancó el crecimiento del Segmento Afluente

#### Mejoramos la oferta de valor en tarjeta de crédito TC y crédito de vehículo

Realizamos el relanzamiento de la oferta de valor de la TC LATAM Pass, con mejoras en la base de acumulación de millas, y nos convertimos en la mejor TC marca compartida de aerolínea del mercado, esta alianza nos permitió traer más de 15,000 TC *Platinum* y *Signature*, con un aporte de más de \$1 billón en facturación.

Así mismo, iniciamos una campaña de tasa única en créditos de vehículos para clientes, por canales relacionales; esta campaña trajo 147 operaciones por \$18,588 millones, para el primer semestre del 2024 se espera que genere al menos 150 operaciones por US\$15,000 millones, apalancados en que todos los equipos relacionales tengan conocimientos y capacidades de colocación de créditos vehiculares.

Aportando a la movilidad sostenible, en 2023 desembolsamos 834 créditos de vehículos híbridos y eléctricos por \$89,770 millones. En una industria automotriz fuertemente golpeada, con una caída del 23.5% frente al año anterior, le seguimos apostando a la sostenibilidad buscando el posicionamiento del plan Eléctrico/Híbrido, generando un impacto en la movilidad sostenible nacional.



Ecosistema de movilidad sostenible

a través del producto cuenta de nómina, con la oferta de valor del Segmento Afluente. El 51% de estos clientes abrieron en el último trimestre 885 nuevos productos por \$5,463 millones, beneficiándose con nuestra oferta de precio y productos especiales.

### Robustecemos la oferta de valor de nuestros canales comerciales Preferente y Premium

Nuestro propósito es dar a nuestros clientes un acompañamiento personalizado, con un contacto fácil y seguro, por esto, lanzamos una nueva funcionalidad en la App de Banca móvil donde el cliente puede ver los datos de contacto de su gerente y contactarlo directamente por WhatsApp, correo electrónico o llamada. Con esta iniciativa se tuvo una media mensual de 27,000 visitas.

### Experiencias exclusivas

Desde el concepto de PRIMERA FILA anualmente realizamos eventos exclusivos para nuestros clientes afluentes, con el propósito de fidelizarlos, crear relaciones duraderas y posicionar nuestra marca. Durante el 2023 realizamos *webinars* sobre temas económicos bajo el marco de planeación patrimonial con una participación de más de 1,000 clientes. Adicionalmente, en el mes de noviembre realizamos un evento exclusivo Premium para los clientes de la ciudad Barranquilla, donde invitamos a un experto en temas de proyección económica, logrando un nivel de satisfacción del 95%.

### Crecimiento del subsegmento Premium Family

Lanzamos un nuevo potencial de 961 clientes Premium, para vincular a su núcleo familiar, hemos tenido efectividad en 75 familiares, de los cuales el 74% tiene 110 nuevos productos por \$2,400 millones y un 9% ha adquirido seguros voluntarios del portafolio. Con este nuevo grupo ya son 1,917 familiares de clientes Premium que disfrutan de la oferta exclusiva para este segmento, que representan \$309,882 millones en saldos a diciembre 2023.

### Identificamos y vinculamos a través de la nómina nuevos clientes

Con el propósito de brindar la oferta de valor adecuada al perfil de los clientes, empezamos a atender 1,280 clientes vinculados

### Foco estratégico que apalancó el crecimiento del Segmento Nómina

#### Rediseñamos y fortalecimos la Oferta de Valor E+E (Empresas + Empleados)

Implementamos nuestra oferta de valor de nómina con sus beneficios y alianzas en más de 200 convenios empresariales, donde se logró crecer el stock de todos los productos: cuentas 96% con más de 3,600 productos nuevos vinculados, libre destino 13.3%, vivienda 9.2% y CDT 51.9%.

Diseñamos las alternativas de vinculación masiva y api de conexión para la cuenta de nómina de los colaboradores, permitiendo la conexión Banco de Bogotá – Empresa – Empleado, optimizando tiempos y disminuyendo carga operativa para nuestros clientes.

### Foco estratégico que apalancó el crecimiento del Segmento Asalariados y Pensionados

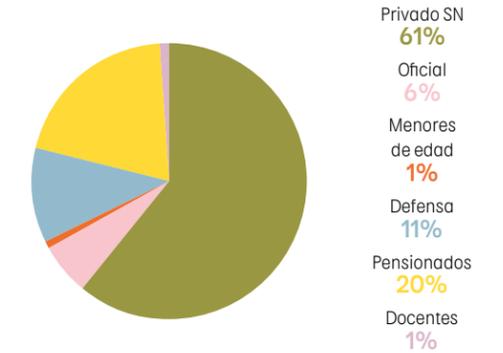
En el 2023 logramos un crecimiento del 5.7% en el total de clientes activos persona natural en dicho segmento, pasando de 1.62 a 1.71 millones de clientes. Este crecimiento obedece principalmente a la vinculación de pensionados con cuenta pensional y la de docentes con libranza.

Realizamos estudio de mercado para clientes de los sectores pensionados, defensa, privado sin nómina, docentes y menores de edad, perfilando sus necesidades, deseos y hábitos de consumo, permitiéndonos robustecer nuestra oferta de valor en cada uno de estos sectores. De igual manera, desplegamos en el segundo semestre actividades de experiencia cliente, con foco en el sector de pensionados, dadas sus necesidades de acompañamiento pre y postventa y sus motivadores financieros.

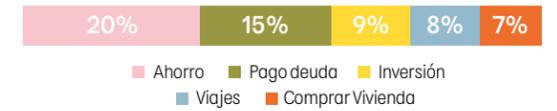
En 2023 incrementamos la apertura de cuentas pensionales en un 5.5%, cerrando el año con 208 mil clientes con esta cuenta y disminuyendo en 28% los cobros de mesada pensional por ventanilla, siendo el ahorro el principal motivador para los

pensionados, esta cuenta se convierte en la mejor alternativa, ya que no tiene cobro de cuota de manejo, ni de transacciones en cajeros automáticos y cuenta con la exoneración de GMF (sujeto a topes de ley y solicitud del cliente).

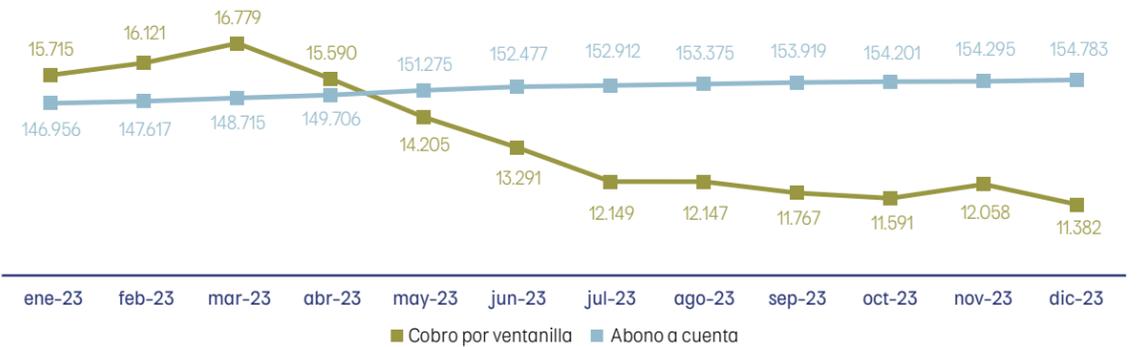
### Participación Clientes por Sector



### Motivadores Financieros Pensionados



### Disminución Cobro Ventanillas y Apertura Cuenta Pensional



### Libranza: oferta de valor competitiva en precio

Premiando el comportamiento de pago para los mejores perfiles de clientes, desarrollamos ofertas de valor competitivas en el producto de libranza, lo cual nos aportó un crecimiento en la vinculación principalmente en el sector de docentes del 47.9% en clientes y el 23% en saldos de cartera, seguido por pensionados con el 12.3% en clientes y del 30% de cartera.

#### Docentes - Evolución



#### Pensionados - Evolución



### Impulsamos la adquisición de vivienda marcando un hito de crecimiento en el mercado

Incrementamos 75 puntos básicos la participación de mercado en cartera de vivienda, alcanzando un saldo de \$8.7 billones, equivalentes a un crecimiento del 18% anual, frente al sistema, que creció 7.7%, apalancado en la dinámica de mercado dado a la reactivación del programa de subsidios Mi Casa Ya del Gobierno Nacional. En desembolsos llegamos a \$2.2 billones en más de 25,507 operaciones.

Facilitamos el acceso a las coberturas del gobierno nacional, en lo que corresponde al programa Mi Casa Ya Cuota Inicial, para compradores de vivienda de interés prioritario y social (VIP y VIS), desembolsamos 10,573 créditos equivalentes a \$607,000 millones, alcanzando una participación del 21% del total de asignaciones de las coberturas.

Participamos en el Congreso nacional de CAMACOL donde se reúnen las principales constructoras del país, en un stand conjunto realizado por el Banco y la Fiduciaria Bogotá, afianzando las relaciones para acompañar a las empresas de construcción de vivienda en los proyectos que se lanzarán en los próximos 3 años.



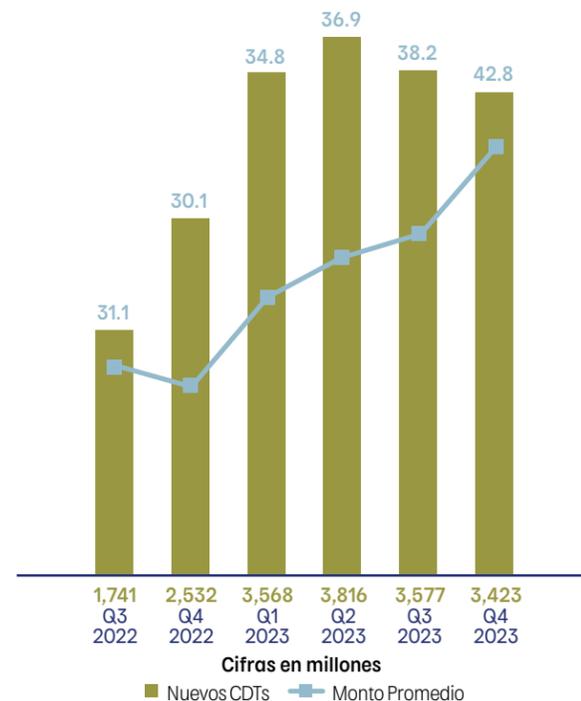
Impulsamos la adquisición de vivienda

### Foco estratégico que apalancó el crecimiento de Segmento Independientes

#### Priorizamos el negocio agro y su oferta de valor

Apoyamos el sector cafetero con adopción digital a través de la App Banca Móvil, logramos un crecimiento de vinculación al canal del 40% respecto al 2022; además, implementamos acciones estratégicas de reconocimiento facial, que facilitó su acceso a canales digitales fuera de la oficina. Igualmente promovimos el ahorro con la apertura de más de 14,000 CDT nuevos, logrando un monto promedio en el último trimestre de \$42.8 millones.

Ampliamos la cobertura en la colocación de Finagro como producto estratégico para las empresas con vocación agrícola, logrando una colocación de \$560 millones bajo la primera fase piloto, ampliando los canales de atención y pasando de una cobertura del 16% exclusiva de oficinas al 58% entre la red de oficinas y microfinanzas.



### Sector de microempresas

#### Aportamos al Programa Creo del Gobierno nacional

Creo tiene como intensión impulsar a los pequeños microempresarios del país para que accedan al sistema financiero con el otorgamiento de microcréditos. Realizamos 1,047 desembolsos por \$3,348 millones soportados en la garantía EMP 319 que fue diseñada por el Fondo Nacional de Garantías, que tiene la finalidad de respaldar en un 80% el saldo de las operaciones.

#### Microempresarios como protagonistas de nuestra transformación digital

En el 2023 desembolsamos microcréditos digitales por \$85,000 millones a más de 8,900 microempresarios, lo que nos permitió llegar a más de 300 municipios del país a través de nuestra fuerza comercial, logrando el ofrecimiento y desembolso directamente en los negocios de nuestros clientes y evitando que realizaran desplazamientos. Conseguimos que el producto microcrédito digital aportara el 42% del total de los desembolsos de microcrédito, en comparación con el 25% de aporte en el 2022.

### Ecosistemas de Pago

#### Consolidación del ecosistema de soluciones de pago para el comercio

Consolidamos nuestra oferta de producto para que los comercios puedan incrementar sus ventas por medios de pagos digitales, logrando una facturación acumulada de nuestros clientes en adquirencia de \$19.3 billones, en un total de 105 millones de transacciones, que representa un crecimiento transaccional del 17%.

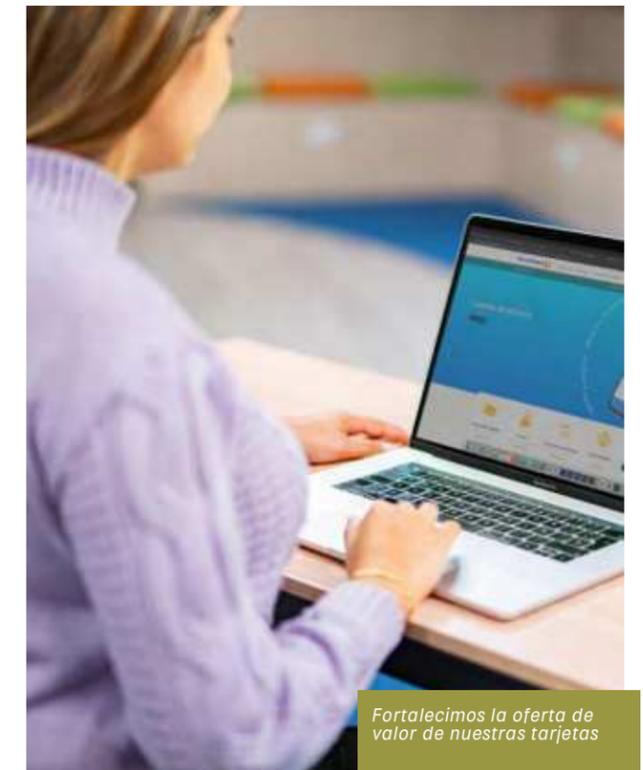
Con el lanzamiento de la pasarela GOU logramos la implementación en más de 500 comercios, con facturación de \$27 mil millones, de mayo a diciembre. De igual forma realizamos el lanzamiento del QR entre cuentas Aval, vinculando 5,270 comercios persona natural, desde septiembre.

Promovimos a través de nuestras fuerzas de ventas el crecimiento de la billetera digital Dale!, que ya cuenta con más de 2 millones de usuarios, aportando desde el Banco con la colocación de 425,815 cuentas. Finalmente realizamos una alianza comercial con Credibanco que nos permitió sacar al mercado nuestro datáfono digital, siendo así el segundo banco en Colombia con esta solución innovadora para el mercado.

### Medios de Pago

#### Posicionamos nuestra oferta de valor en Tarjetas de Crédito TC para Personas Naturales

En el 2023 la oferta de valor de nuestras TC tuvo una posición más alta en la mente de los consumidores colombianos, según el índice de participación de mercado, nuestro crecimiento del stock de TC fue 8.7% vs el mercado, que decreció el 6%, fuimos el tercer banco con mayor crecimiento en Colombia. Fortalecimos la oferta de valor de nuestras TC de marca compartida, afianzando la relación con nuestros aliados (LATAM, Biomax y Movistar), logrando incrementar la colocación en cerca de 32,000 plásticos con un incremento del 25% respecto al año anterior, y un total de 157,000 tarjetas vendidas en 2023.

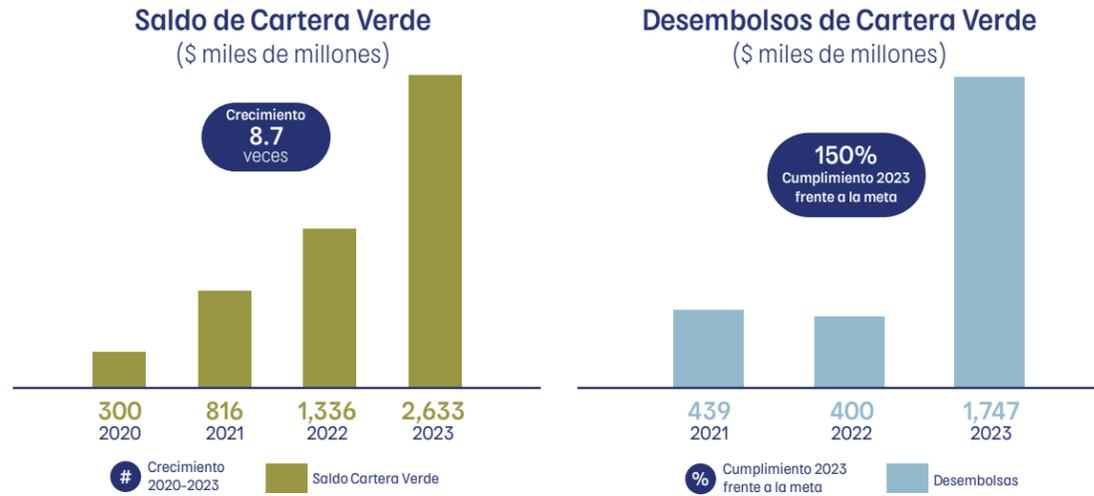


Fortalecimos la oferta de valor de nuestras tarjetas



## Crecimiento de la cartera verde

Hemos crecido más de 8.7 veces nuestra cartera verde en los últimos 3 años, pasando de \$300 mil millones a más de \$2.6 billones a cierre de 2023. Hemos alcanzado un cumplimiento del 150% de nuestra meta de cartera verde presupuestada en términos de desembolsos.



## Cartera Verde por segmento (miles de millones y participación)

Segmento	Saldo a Dic - 23	Participación
Corporativo	1,855	70%
Empresarial	240.5	9%
Masivo	161	6%
Mediana	128.4	5%
OIS	161.4	6%
Pyme	87.3	3%
<b>Total Cartera Verde</b>	<b>2,633.10</b>	<b>100%</b>



## Impacto de nuestro portafolio verde

[GRI FS7 y FS8]

Indicador	Corte Dic - 23
Emisiones evitadas o reducidas (Ton CO <sub>2</sub> eg/año)	1,370,354
Ahorros de Energía (MWh/año)	1,249,687
Generación Energía Renovable (MWh/año)	1,735,532
Capacidad de las plantas Energía Renovable (MW)	98
Número de vehículos limpios financiados	2,185
Certificación de construcción/producción sostenible	892
Hectáreas certificadas (Ha)	6,803.43
Caudal agua tratada (m <sup>3</sup> /año)	5,573,227
Reducción del consumo de agua (m <sup>3</sup> )	61,590
Residuos reciclados, reutilizados, prevenidos o minimizados (Ton)	63,689
Residuos tratados (Ton)	209,947

## Casos de éxito



- Desembolsos desde \$800,000
- Cuota fija
- Plazos flexibles
- No requiere vida crediticia
- Estudios de crédito sin costo

### Microcrédito para paneles solares

En una coyuntura de alza de tarifas de energía eléctrica, lanzamos microcrédito para paneles solares, a través del cual las microempresas tienen la oportunidad de acceder a financiamiento para adecuación e instalación de sus sistemas fotovoltaicos.

En Valledupar, financiamos, con beneficio en tasa y plazo extendido, el sistema fotovoltaico a la tienda Provisiones Ocaña, que tiene 34 paneles solares que generan energía renovable por 31,464 Kwh/año.



- Financiación estructurada**
- Valor total del Proyecto: \$300,000 millones
- Participación Banco: \$220,000 millones\*
- Impacto Social y Ambiental**
- Generación de 263 GWh al año
- Reducción de emisiones por 132,480 ton. de dióxido de carbono al año
- Generación de empleos directos e indirectos y dinamización de la economía en la región

### Proyecto Solar Fotovoltaico Portón del Sol, un gran proyecto de energía renovable para Colombia

Participamos en la estructuración y financiación del Proyecto Solar Fotovoltaico Portón del Sol, ubicado en La Dorada, Caldas. Consistió en la instalación de más de 237,000 paneles solares para generar una potencia pico de 128MW(DC).





**Crédito Grupo Argos atado a desempeño sostenible:**

Monto \$272,000 millones

Plazo de 5 años

**Indicadores**

Emisiones específicas netas de CO<sub>2</sub>

Evaluación de prácticas ASG en proveedores

**Reconocemos las empresas con una estrategia de sostenibilidad madura y sólida**

Durante 2023, lanzamos nuestra línea de crédito atado a indicadores de sostenibilidad, dirigida a empresas con una hoja de ruta de Net Zero establecida y con una estrategia de sostenibilidad robusta, brindándole así un beneficio o penalidad en tasa, de acuerdo con el cumplimiento de indicadores ASG. Cementos Argos deberá realizar una verificación independiente y externa del nivel de desempeño y cumplimiento de sus metas de forma anual.



Brindamos crédito atado a desempeño sostenible a Grupo Argos



Fuimos reconocidos por *United for Wildlife* y la Embajada Británica por ser parte de la Declaración de *Mansion House* para la lucha contra el tráfico de especies.

Sabemos la importancia de la biodiversidad para responder a las amenazas ambientales y la mitigación del cambio climático, los retos que tenemos para alcanzar las metas de conservación y reducir el impacto que su pérdida implica para el país, por eso hemos venido trabajando en iniciativas que contribuyen a su protección y conservación a través de la restauración de los ecosistemas y la creación de productos que aporten a estas iniciativas.



*Reforestamos México* reconoció la Tarjeta Débito Amazonía, como mejor práctica de restauración en Colombia para apoyar la reforestación de la Amazonía.



Comunidad indígena del Vaupés

**Programa de reforestación en el país: más de 106,000 árboles sembrados**

Reiteramos nuestro compromiso con la restauración y compensación, mediante la siembra de árboles nativos en zonas despojadas de vegetación y de gran importancia ambiental.

Involucramos a nuestros colaboradores en jornadas de siembra, para que con sus familias sean partícipes en la restauración de los bosques de nuestro país y nos aliamos con diversas entidades y fundaciones, con lo que hemos logrado sembrar más de 106 mil árboles en todo el territorio colombiano.

Continuamos con el apoyo al proyecto socioambiental de la fundación Saving The Amazon en el Vaupés y este año expandimos las siembras en Guainía. El proyecto, además de contribuir con la restauración, tiene principalmente un enfoque social con las comunidades indígenas de la zona de Vaupés (Tayazú, Santa Cruz y Puerto Paloma) y Guainía en el Resguardo Indígena de Cayulamo (Comunidades Mango Viejo, Santa Rosa y Yuri).

La Tarjeta Débito Amazonía ha sido fundamental en el proceso de reforestación de la zona, ya que permite a nuestros clientes donar el 1% de sus compras a la siembra y cuidado de árboles nativos en una zona estratégica y de gran biodiversidad considerada el "pulmón del mundo". Por cada dos árboles sembrados por nuestros clientes, desde el Banco donamos uno adicional.

**Entre los impactos generados por esta tarjeta, destacamos los siguientes:**



Fuimos reconocidos en el evento anual de *Latin Trade One Day for the Amazon* (Nueva York), por el apoyo a la reforestación que desarrollamos con la Tarjeta Débito Amazonía.



Beneficiario Tarjeta débito Amazonía



Tarjeta Débito Amazonía



62 mil tarjetas colocadas



Elaboradas en un 76% de plástico reciclado

Enfoque social con las **comunidades indígenas** de la zona del Vaupés y Guainía



Restauración y enriquecimiento de más de **1,500 hectáreas** del bosque húmedo tropical

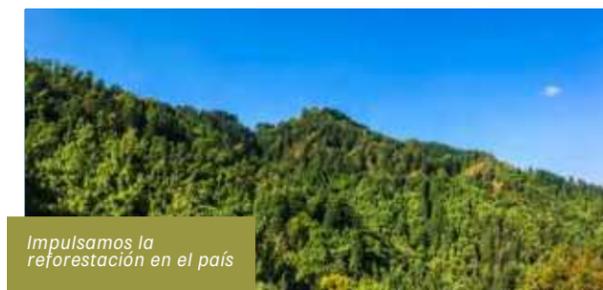
- 72 mil árboles sembrados en la Amazonía
- 12 mil toneladas de CO<sub>2</sub> capturados anualmente
- Siembra de especies nativas (forestales y frutales)



- 500 familias beneficiadas
- 160 comunidades indígenas
- 60% de quienes realizan las siembras son mujeres.

**Proyecto de mitigación de cambio climático Región Caribe**

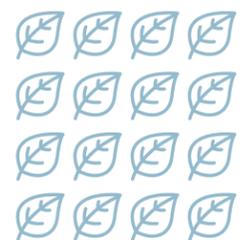
Invertimos en el Proyecto de mitigación de cambio climático Región Caribe mediante la adquisición de 4,000 créditos de carbono en zonas de bosque seco tropical en los departamentos de Bolívar y Magdalena en Colombia. Este proyecto permite la reforestación con especies nativas y genera beneficios ambientales y sociales:



Impulsamos la reforestación en el país



**4000** créditos de carbono en zonas de bosque seco tropical



**Beneficios**

- Conservación de fuentes hídricas
- Prevención de la erosión
- Bienestar en términos de salud
- Remoción de CO<sub>2</sub>
- Desarrollo de actividades económicas comunitarias

**16 especies de flora**, como la Balencita nemorosa, una especie de alto valor de conservación

## Portafolio de acción social

A través de nuestras soluciones financieras de impacto social, buscamos apoyar el progreso y bienestar financiero de las personas, así como apoyar a Pymes, microempresarios y emprendedores para que expandan sus negocios, fortalezcan el tejido empresarial y promuevan el empleo.

### Productos sociales



### Crecimiento de nuestro portafolio social



#### Enfoque de Género

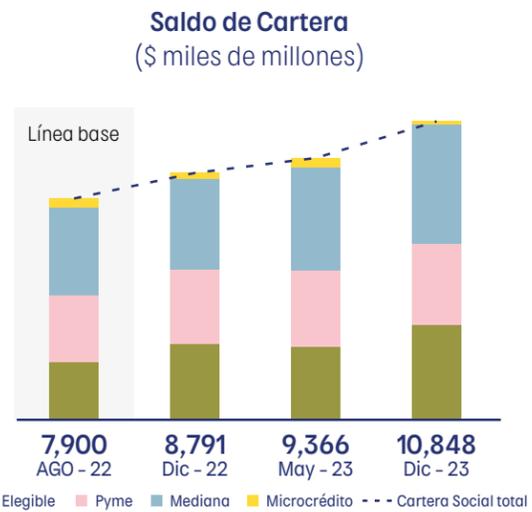
#### MiPymes dirigidas por Mujeres o de su propiedad

##### • Microempresas (Persona Natural)

Mujeres con actividades productivas

##### • Pequeñas y Medianas Empresas:

- Más del 50% de las acciones sean propiedad de mujeres
- Más del 20% de la propiedad pertenezca a mujeres.
- Cuenta con al menos una mujer como CEO/COO/ Presidente/Vice Presidente
- Al menos un 30% de participación femenina en su Junta Directiva



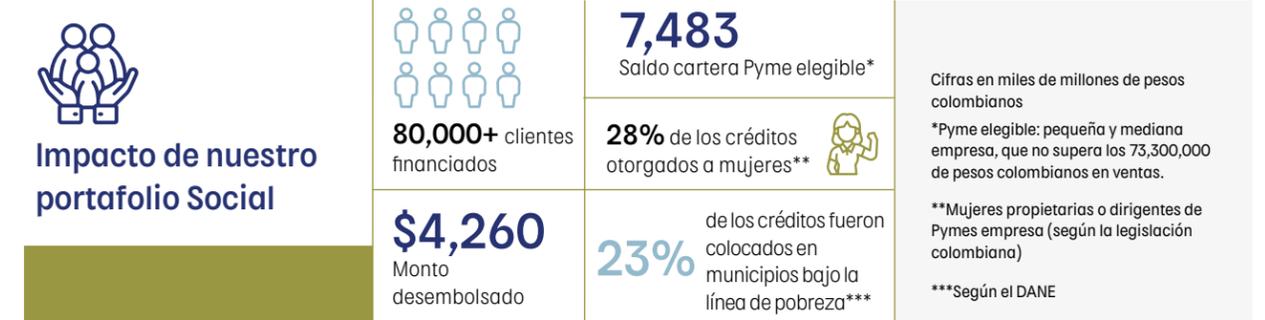
Mujeres microempresas

## Impacto de nuestro portafolio Social

[GRI FS7 Y FS8]

### Oferta de género para Pymes

Impulsamos el empoderamiento femenino y respaldamos el desarrollo de negocios con valor sostenible que prioricen la generación de empleo para mujeres.



### Microfinanzas



#### Microfinanzas

**30,000** clientes financiados

**\$194** Monto desembolsado

**\$252** saldo cartera Micro elegible\*

**52%** de los créditos otorgados a mujeres\*\*

**37** de los microcréditos fueron colocados en municipios bajo la línea de pobreza.

Cifras en miles de millones  
 \*Micro elegible: microempresas, que no superan los \$299 millones en ventas.  
 \*\*Mujeres propietarias o dirigentes de microempresas.



Impulsamos a las mujeres empresarias

## Unidad de microfinanzas

Nuestros asesores de microfinanzas se movilizan acompañando y brindando atención a los pequeños negocios de las diferentes regiones del país. Para acceder al microcrédito los clientes no requieren vida crediticia, el estudio de crédito es sin costo y los montos van desde \$800 mil.

En 2023 logramos los siguientes resultados con nuestra unidad de microfinanzas:



<b>19,000+</b> créditos
<b>\$165.5</b> recursos desembolsados*
<b>52%</b> créditos otorgados a mujeres
<b>Crediaagro</b> 6,451 créditos por \$30.7*
<b>Crediahorro</b> 211 créditos por \$2.1*
<b>Emprendeahorro</b> 130,170 cuentas

\*Cifras en miles de millones

Adicionalmente, fortalecimos el canal de microfinanzas digital, con el lanzamiento de QR entre Cuentas, una solución que permite la conexión entre entidades financieras, para que mediante la lectura de un código QR, los comercios puedan recibir pagos a través de transferencias entre cuentas, en tiempo real.

## Nuevo Canal de Microcrédito Finagro

Lanzamos nuestra línea de microcrédito con recursos Finagro con el fin de impulsar los proyectos agros del país, con beneficios que incluyen plazos, tasas, acompañamiento y respaldo del Fondo Agropecuario de Garantías (FAG).

Beneficiamos a más de 36 clientes, en Tunja, Ipiales y la zona cafetera del país, con una colocación de \$559 millones. Esperamos que, durante el 2024, este producto se convierta en uno de los emblemas de nuestro canal de microfinanzas, con una representación del 10% del total del canal.



Gerencia de Microfinanzas

## Casos de éxito

### Apoyamos los microempresarios para impulsar el crecimiento de sus negocios

Fomentamos el emprendimiento, la innovación y el empoderamiento femenino, para impulsar el crecimiento de las microempresas, la generación de empleo y contribuir a generar mayor equidad y bienestar social, en las diferentes regiones del país.

#### Tiendas de Promisión – Neiva, Huila

Financiamos la implementación del proyecto Tiendas de Promisión, desarrollado por la Gobernación de Huila, para apoyar la comercialización y el posicionamiento de los productos originados en sus territorios.



Carolina Castillo, Fundadora de Apu Café, emprendimiento cafetero huilense, en una de las Tiendas



**Monto: \$2,000 millones** a 10 años con 2 años de gracia

#### Cartera Emprendimiento Social

Participan 120 emprendedores de 37 municipios

Facilita el cierre de brechas de mercado y tecnológicas

Incrementa la producción e impulsa el acceso a nuevos mercados

#### Ingeniería de Servicios – Montelíbano – Córdoba

Apoyamos mujeres emprendedoras, brindándoles acceso a productos financieros y a líneas de crédito especiales que les permitan empoderarse, crecer sus negocios y promover su desarrollo.



Colaboradoras de Ingeniería de Servicios, microempresa fundada y liderada por Gloria Barrera en Montelíbano, Córdoba - municipio afectado por la violencia.



#### Microempresa de Alimentos

Cupo aprobado: **\$539 millones**

#### Cartera Social Mujer

Capital de trabajo para ampliación de local y pago a proveedores

Genera empleo a 58 personas, 90% son mujeres cabeza de familia

**Manejo ambiental:** No uso de plástico y manejo de residuos

## Productos que fomentan el desarrollo social

### Apoyo a la infancia, tarjeta Débito Unicef

Comprometidos con el bienestar y el desarrollo de los niños y jóvenes de nuestro país, en 2020 lanzamos la Tarjeta Débito UNICEF. A través de este producto, nuestros clientes aportan el 1% del valor de sus compras a la organización UNICEF, mientras que nosotros donamos el mismo valor, duplicando así los aportes para impulsar programas que facilitan el acceso a la educación a niños, niñas y adolescentes colombianos en situación de vulnerabilidad.

En 2023, llegamos alrededor de 116,284 tarjetas colocadas y más de \$ 550 millones en donaciones. Con estos aportes se han fortalecido 245 escuelas en 26 municipios y se ha garantizado la permanencia de más de 98,000 niños y niñas en los centros educativos.

### Promovemos el ahorro y brindamos beneficios con la Econocuenta [FN-CB-240A.3]

#### Econocuenta

Cuenta de ahorros sin cuota de manejo, con seis retiros gratis al mes, sin monto mínimo de apertura.

### Número y monto de “Ecocuentas” colocadas en 2023

	2023
Número de ecocuentas colocadas	14,936
Número de ecocuentas activas	56,540

#### Beneficios:

- Permite realizar transferencias y administrar el dinero de forma fácil y segura.
- Ofrece dos consultas gratis al mes en cajeros Aval, transferencias gratuitas entre cuentas de Grupo Aval, compras en establecimientos comerciales a nivel nacional e internacional.
- Permite administrar subsidios del Gobierno Nacional y recibir remesas de fuera del país.

### Número de tarjetas débito con impacto social [FN-CB-240a.1]

	2023
Tarjetas Débito Amazonía colocadas	62 mil
Tarjetas Débito Unicef colocadas	116 mil

Notas:  
Se ajustaron los reportes de tarjetas activas en uso funcional (después de 3 meses de inactividad)

Para más información puede consultar: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/sostenibilidad/productos-sostenibles.html>

### Número y monto de los créditos para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad\* [FN-CB-240a.1]

	Desembolsos 2023
Número de créditos	25,670
Monto (\$ miles de millones)	\$1,492

\*Incluye los desembolsos 2023 para los segmentos de Microcréditos, Pymes 1.0 y Pymes 2.0 y Mediana Empresa con ventas anuales de hasta \$5 mil millones de pesos.

## Número y monto de los créditos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad

[FN-CB-240a.2] datos a diciembre 2023\*

	Vencidos 2023 (mora de 1 a 60 días)	Improductivos 2023 (mora de más de 60 días)
Número de créditos	2,819	1,336
Monto (\$ miles de millones)	\$119.79	\$33.94

\*Incluye los desembolsos 2023 para los segmentos de Microcrédito, Pymes 1.0 y Pymes 2.0 y Mediana Empresa con ventas anuales de hasta \$ 5 mil millones de pesos; Para efectos de este reporte se unifica el criterio de “vencidos” para aquellos créditos con mora de 1 a 60 días, y para el criterio “improductivos” aquellos créditos con mora de más de 60 días.

## Número y valor de cuentas corrientes y de ahorro por segmento: personales y pequeñas empresas\* [FN-CB-000.A]

2023	Personas*	Pequeñas empresas**
Número de cuentas corrientes colocadas	4,559	8,308
Monto promedio mensual de cuentas corrientes activas a diciembre 2023***	\$6,431,661	\$25,826,257
Número de cuentas ahorros colocadas	788,482	123,697
Monto promedio mensual de cuentas ahorros activas a diciembre 2023****	\$5,902,898	\$23,033,594

\*Para efectos del presente reporte, en la categoría “Personas” se incluyen los totales de los segmentos Masivo y Preferente (los saldos promedio del segmento preferente representan en promedio el 61,52% de los saldos presentados.)

\*\* Para efectos del presente reporte, en la categoría “Pequeñas Empresas” para este indicador, se incluyen los totales de los segmentos Pyme 1.0, Pyme 2.0 y Microempresas.

\*\*\* Los datos reportados corresponden a los saldos promedios totales divididos entre el número de cuentas corrientes totales del 2023.

\*\*\*\* Los datos reportados corresponden a los saldos promedios totales divididos entre el número de cuentas de ahorros totales del 2023.

## Número y valor de los préstamos por segmento: personales, pequeñas empresas y corporativos [FN-CB-000.B]

Desembolsos en 2023 (ene a dic)	Personas*	Pequeñas empresas**	Corporativos***
Número de créditos	589,091	25,670	41,026
Monto - \$ miles de millones	\$7,701	\$1,492	\$12,385

\* Para efectos del presente reporte, la categoría “Personas” incluye los datos totales de los segmentos Masivo y Preferente.

\*\* Para efectos del presente reporte, la categoría “Pequeñas empresas” incluye los datos totales de los segmentos Pyme 1.0, Pymes 2.0, Microcrédito y Mediana Empresa con ventas anuales de hasta \$5 mil millones.

\*\*\* Para efectos del presente reporte, la categoría “Corporativo” incluye los datos totales de los segmentos Empresarial y Corporativo.



Oficina Joven Banco de Bogotá

## Fondeo Sostenible

En el marco de nuestra estrategia de finanzas sostenibles, estructuramos instrumentos y soluciones que le faciliten a nuestros clientes su transición hacia una economía baja en carbono y que impulsen el progreso sostenible del país.



Mención de Honor en la Categoría "Sustainable Bond of the Year", otorgado por *Global SME Finance Awards* y el Programa de Asistencia Técnica para Bonos Verdes de IFC.

En marzo de 2023, emitimos el **primer bono subordinado sostenible** colombiano en el mercado internacional, con la participación de cuatro bancas multilaterales: *Bid Invest*, *Findev Canada*, *Finance in Motion* e IFC.

Con esta emisión movilizamos US\$230 millones, destinados a la financiación de proyectos sostenibles, en categoría verde: energía renovable, eficiencia energética, transporte sostenible, producción certificada, infraestructura sostenible, construcción verde, uso del suelo, economía circular, turismo sostenible; y en categoría social: micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes), MiPymes de propiedad y lideradas por mujeres, además de vivienda de Interés Social.

### Emisión Bono Subordinado Sostenible

Monto: \$230 millones de dólares (\$879,071.5 millones de COP) \*

### Emisión Bono Subordinado Sostenible

Monto: \$230 millones de dólares (\$879,071.5 millones de COP)



Nota: TRM de \$3,822, correspondiente al cierre de diciembre de 2023.

## Portafolio de Internacional y Tesorería

### Mesas de producto y distribución

El mercado de derivados (opciones, *forwards* y *swaps*) generó oportunidades de negocio a lo largo de todo el año, que fueron capitalizadas por nuestro equipo.

Durante 2023, nuestras Mesas de Distribución y Productos lograron un récord en utilidades creciendo 10% frente al 2022. La volatilidad de la tasa de cambio se mantuvo en un entorno global con alta incertidumbre por los cambios en la política monetaria de Estados Unidos. Se destaca el desempeño en compraventa de divisas y la alta dinámica en derivados. La optimización del proceso de instrucciones permanentes permitió avances en la negociación de divisas para el sector real.

### Renta fija

La moderación en la inflación y el comienzo en la flexibilización de la política monetaria local abrieron oportunidades en la gestión de portafolios de renta fija, luego de dos años de contracción significativa en los precios. Los portafolios de inversión del Banco, que aumentaron su participación dentro del activo en 2023, siguen compuestos en buena medida por emisiones del gobierno colombiano, emisores del sector financiero y corporativo local y emergente.

Nuestra Junta Directiva mantuvo un permanente monitoreo del estado de las inversiones y de los límites de riesgo establecidos para cada estrategia, avalando compras de títulos de deuda pública cuando las condiciones de mercado lo mostraron propicio para apoyar la rentabilidad del balance, la gestión del riesgo de tasa de interés y la estrategia de liquidez general del Banco. A lo largo de todo el año nos mantuvimos activos apoyando la colocación de deuda del Gobierno colombiano apoyando la colocación de deuda del Gobierno colombiano a través de las subastas primarias y de la presencia en pantallas de negociación.

## Tesorería

Adicional a la emisión del Primer Bono Subordinado Sostenible, mencionado en nuestra sección de Fondeo Sostenible, trabajamos con corresponsales extranjeros para mantener activo el flujo de fondos que apalanca nuestra actividad en moneda extranjera y apoya la gestión del balance local.

A su vez, nuestra Tesorería propició con éxito un rebalanceo gradual en las fuentes de fondeo para asumir los cambios en las exigencias regulatorias de liquidez y fondeo estable a plazo, que derivó en un incremento del 39% en el saldo de Certificados de Depósitos a Término (CDTs).

En materia de administración de liquidez, durante 2023 seguimos siendo líderes en el *ranking* de la gestión de liquidez entre bancos, medido a través del indicador de eficiencia del encaje bancario.

### Comercio exterior y operación en moneda extranjera

2023 fue un año marcado por un denso panorama macroeconómico debido a las altas tasas de interés derivadas de la inflación y la considerable volatilidad en el precio del dólar. Esta coyuntura llevó a las empresas colombianas a buscar alternativas de negociación con proveedores y clientes para sus operaciones de comercio exterior y demandó de nuestro equipo un acompañamiento más cercano y diligente ante las cambiantes perspectivas de crecimiento.

Se estructuraron operaciones con clientes altamente transaccionales para mejorar sus indicadores financieros y fortalecer sus relaciones con proveedores, facilitando su presencia en mercados externos y permitiéndonos mantener

una destacada participación de mercado en créditos en moneda extranjera. Se destaca la participación en la financiación de proyectos de paneles solares y energías limpias en la Zona Atlántica y Pacífica, dado que el Banco considera crucial el apoyo a la incursión de agentes locales del sector energético en el mercado internacional, por la coyuntura climática, ambiental y de precios internacional, y por su creciente impacto en el crecimiento del país.

Seguimos fortaleciendo e innovando en nuestro portafolio de productos de comercio exterior y de servicios en moneda extranjera. En 2023 ampliamos el servicio de *confirming* internacional entre nuestros clientes importadores y lanzamos la modalidad de *confirming* con descuento anticipado. Facilitamos la gestión de créditos en moneda extranjera al crear un pagaré global que reduce trámites operativos y ampliamos la oferta de servicios digitales para giros y reintegros, logrando a cierre de diciembre un crecimiento del 16% en operaciones por este canal.

Por otro lado, las cuentas y depósitos de las Bancas de Empresas y Masiva en nuestras Agencias de Estados Unidos, Sucursal Panamá y Filial de Panamá crecieron en un 17%; y los clientes atendidos, en un 9% en 2023, posicionándose como herramientas para el pago y recepción de las operaciones internacionales, administración del riesgo cambiario y diversificación del riesgo país.

Realizamos en 2023 eventos en diferido y vía *streaming* con información macroeconómica, financiera y cambiaria clave para la toma de decisiones de más de 2,500 clientes, al tiempo que potenciamos los servicios de nuestro Centro de Consultoría Internacional donde se atendieron más de 100,000 solicitudes. Hemos generado un *NPS* de 88 en la gestión de negocios internacionales y de moneda extranjera, cerrando el año con una tendencia al alza en este indicador de satisfacción de usuarios.



Zona de autoservicio en oficinas

## 4.4 Capacidad Analítica y Transformación Digital

[BDB 11 Y 12]



Transformamos la vida de los clientes ofreciendo experiencias digitales, aplicando la tecnología en los procesos del negocio y fortaleciendo nuestras capacidades en analítica de datos.

Nuestra estrategia de Datos y Analítica apoya los procesos operativos de la actividad comercial, así como las acciones estratégicas de análisis de mercados e industria, segmentación de clientes y evaluación del desempeño de productos. De esta forma, avanzamos en la toma de decisiones basadas en analítica avanzada de información, logrando importantes resultados en cada uno de los pilares de la estrategia.

### Capacidad analítica y tecnología

Adoptamos tecnologías avanzadas para ofrecer a nuestros clientes y usuarios, servicios digitales más eficientes, personalizados y seguros, en el contexto de la Revolución 5.0.

#### Datos y analítica avanzada Democratización

Pasamos de un modelo centralizado de atención de necesidades a un modelo descentralizado, generando mayor agilidad y autonomía de la autogestión. Con este modelo abarcamos el 88% de las unidades ágiles de negocio, con niveles de autogestión y de satisfacción de 80% y 84%, respectivamente.

También creamos la Academia de Analítica, que capacitó a más de 200 colaboradores (2,625 horas de capacitación), fortaleciendo habilidades analíticas y técnicas para impulsar los distintos frentes de negocio.

#### Inteligencia Artificial (IA)

Alcanzamos \$2.5 billones de volumen marginal de negocio generado, gracias al desarrollo de modelos de IA (*Machine Learning*) y creamos una célula especializada en IA Generativa para explorar nuevas aplicaciones de valor. Incorporamos *MLOps* en nuestro proceso analítico, automatizando los nuevos modelos en todo su ciclo de vida, lo que garantiza su alto desempeño en el tiempo, minimiza los esfuerzos de mantenimiento y permite la escalabilidad de nuestra estrategia.

#### Campañas

Con campañas basadas en datos, cerramos el 2023 con \$6.3 billones de aporte a las colocaciones, superando los \$5.8 billones del 2022. Iniciamos la modernización de nuestro proceso de campañas y la implementación del Orquestador de Campañas, el cual permitirá la automatización de la mayoría de los procesos y nos dará mayor agilidad (*time to market*), minimizando los riesgos operativos de los procesos manuales actuales.

#### Avances tecnológicos

Desarrollamos las siguientes iniciativas para mejorar los niveles de disponibilidad de los canales:

- **Virtualización de infraestructura tecnológica:** trasladamos las bases de datos de alto impacto, como el Sistema de Operaciones de Internacional, a plataformas virtualizadas, lo cual nos permitió simplificar los procesos de activación de contingencia.
- **Autorizador transaccional:** migramos la base de datos de nuestro autorizador de cajeros hacia dos nuevos almacenamientos, evitando concentración del riesgo y logrando mayor disponibilidad.
- **Sistema transaccional de pagos de obligaciones con Convenios Recaudadores:** migramos las bases de datos desde una infraestructura física *Onpremise*, hacia una nube privada, permitiéndonos mejorar la disponibilidad del servicio de recaudos y facilitar los procedimientos

de contingencia. Así, se redujeron los tiempos de recuperación ante la ocurrencia de una falla, pasando de 2 horas a menos de 30 minutos.

Con el objetivo de garantizar la sostenibilidad y el mejor rendimiento de las plataformas que soportan el negocio, se realizaron grandes actualizaciones en los sistemas transversales. Entre las más relevantes se resaltan:

- **Aplicaciones Core:** migramos la plataforma tecnológica en donde residen nuestras aplicaciones *core* del negocio (Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros, Créditos, CDTs, entre otros). Esto nos permitió dar mayor sostenibilidad a la operación transaccional actual y a la integración de nuevos clientes.
- **Renovación plataforma tecnológica de respaldo:** migramos nuestro sistema de *backup* y nuestro sistema de almacenamiento donde se aloja información transversal de procesos, incrementando la capacidad de alojamiento de información.
- **Sistema de recobros:** modernizamos la plataforma que soporta la base de datos de recobros, mediante la cual se hace la gestión periódica de cobros de Cuentas Corrientes y de Ahorros y la gestión de comisiones y transacciones como las donaciones con la tarjeta Unicef y con la tarjeta *Saving the Amazon*. Con esta modernización logramos mejorar el soporte, facilitar el acceso a las actualizaciones, fortalecer la seguridad y tener mayor oportunidad en el cobro de comisiones.
- **Archivos Aduaneros DIAN:** se modernizó el equipo que maneja estos archivos, mejorando la experiencia del cliente en cuanto a la oportunidad de los tiempos de retiro de mercancía ante la DIAN.

### Nuestro Portafolio de Productos Digitales

Nuestro portafolio de productos digitales busca cubrir las necesidades financieras de nuestros clientes. Entre nuestras ofertas, se destacan productos digitales como cuentas de ahorros, tarjetas de crédito, créditos de libre destino, créditos hipotecarios, libranza, créditos de vehículos, seguros, certificados de depósito, Fondos de Inversión Colectiva, microcréditos, servicios de compra de cartera y adelanto de nómina.



Equipo de Open Banking y aliados digitales

Durante este año, a través de metodologías ágiles, fortalecimos la propuesta digital para las empresas, logrando una rápida transformación digital en el negocio corporativo. En 2023, digitalizamos el proceso de solicitud de préstamos de este segmento, de tal manera que las empresas puedan solicitarlo de forma remota, evitando el desplazamiento de los clientes y mejorando significativamente la eficiencia en la colocación de créditos comerciales. Esta iniciativa sienta las bases para ampliar el servicio a más productos corporativos, incluyendo desembolsos digitales para Pymes, créditos Finagro y la Línea de Desarrollo Sostenible, entre otros.

Con respecto a nuestro segmento de personas nuestros productos digitales se fortalecieron, enfocándonos en el acompañamiento a nuestros clientes.

Colocamos 807,000 productos del pasivo en 2023, con un saldo total de \$2,345 mil millones y un crecimiento anual de 32%. De resaltar, los siguientes resultados:

- Apertura de 734,000 cuentas de ahorro digital, alcanzando un saldo de \$1,568 mil millones.
- En CDTs, logramos un máximo histórico de 68,000 productos digitales, con un saldo alcanzado de \$777,000 millones. También, desarrollamos una nueva experiencia de renovación de CDT en nuestro canal web, que permite a nuestros clientes encontrar escenarios de renovación o de retiro de los fondos.
- La cuenta corriente alcanzó una participación digital del 67%. Colocamos 5,000 cuentas a través de una experiencia completamente digital con un flujo de apertura de 7 minutos vs. un flujo tradicional de 30 minutos.

En cuanto a productos activos de consumo, colocamos 858,000 productos de crédito en el año, con un saldo a diciembre de 2023 de \$5,497 mil millones. A destacar:

- **455,000** tarjetas de crédito colocadas por flujos digitales.
- **354 mil** desembolsos de créditos Libre Destino a través de flujos digitales.
- **37,000** desembolsos de Adelanto de Nómina (ADN).
- **6,000** desembolsos de créditos de Libranza.
- **4,600** desembolsos de crédito de vivienda digital.

A lo largo de 2023, complementamos nuestra oferta de productos digitales así:

- La tarjeta Cero Rollo, una nueva extensión de nuestra línea de tarjetas de crédito, que se caracteriza por no tener cuota de manejo. Desde su lanzamiento hemos obtenido un saldo total de \$219 millones en 83 tarjetas colocadas.
- Cuenta de ahorros Mi Trabajo, un producto pensado para personas que desean recibir el pago periódico salarial sin la necesidad de tener convenio de nómina con el Banco. Hemos colocado más de 2,200 cuentas, con depósitos por \$461 millones.
- Incrementamos la colocación de seguros voluntarios en un 10.7%, con respecto al año anterior. Integramos la venta cruzada de seguros voluntarios en nuestro flujo digital para puntos de venta, ofreciendo a nuestros clientes la oportunidad de obtener beneficios adicionales al adquirir productos como tarjetas de crédito o crediconvenios. Esta iniciativa ha resultado en un aumento del 70% de seguros sobre la originación, evidenciando que nuestros clientes valoran la protección que nuestros seguros ofrecen.
- Ahora es posible gestionar y obtener desembolsos 100% digitales para empresas, alcanzando más de 1,445 operaciones con un desembolso total de \$193,275 millones. Del mismo modo, estamos realizando los primeros pilotos de proyectos crediticios de manera digital, para reducir los tiempos comerciales, proporcionando a nuestros clientes una experiencia más eficiente y una mayor trazabilidad de la información.

- Con canales de bajo costo como *Links* y códigos QR en puntos de venta, aumentamos la productividad y se generaron flujos de auto gestión, lo que permitió una participación de 17% para crediconvenios y 15% para tarjetas de crédito a lo largo del año.
- Nuestra solución BNPL "*CeroPay*" brinda a los usuarios una experiencia de compra fácil, rápida y sin cargos por intereses. Gracias a la implementación realizada en puntos de venta y en *E-Commerce*, logramos un incremento en colocación anual de 14%.

Hemos contribuido significativamente a elevar la calidad de vida de los colombianos mediante el acceso digital a una amplia gama de productos y herramientas, respaldados por rigurosos estándares de seguridad.



Hemos colocado más de 2,200 cuentas de ahorros Mi Trabajo

## 4.5 Control de Riesgo

➔ Gestionamos de manera integral los riesgos inherentes a nuestro negocio, preservando el crecimiento sostenible y saludable de nuestra cartera y la fortaleza de nuestro balance.

### Gestión de riesgos<sup>12</sup>

La gestión de riesgos es un pilar fundamental para garantizar la solidez, seguridad y sostenibilidad del Banco a largo plazo. En esta línea, gestionamos de forma transversal e integral los riesgos a los que se encuentra expuesto nuestro negocio individual y consolidado. El modelo de gestión de riesgos está soportado en un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), a partir del cual identificamos, medimos, monitoreamos y controlamos de manera conjunta los diferentes riesgos, como pilar fundamental para alcanzar nuestros objetivos estratégicos.

### Gobierno de Riesgos

Para su correcto funcionamiento, hemos definido una estructura de gobierno independiente que se apoya en un modelo de tres líneas de defensa y que cuenta con la participación de la Junta Directiva, del Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta, del Representante Legal y del Vicepresidente de Riesgos como *CRO* independiente, todos con funciones claves en la administración de los riesgos del Banco y sus filiales.

Las Líneas de defensa buscan mejorar la comunicación en la gestión y control de riesgos mediante la definición de los roles y responsabilidades. Este modelo está constituido por tres capas de gestión y control, así:

- La primera línea de defensa conformada por las funciones del negocio que toman o generan riesgos y tienen la responsabilidad primaria en la gestión y control del riesgo. La generación de riesgos debe ajustarse al apetito de riesgo, las políticas y los límites aprobados.



- La segunda línea de defensa está conformada por una función de gestión del riesgo y cumplimiento independiente, que supervisa y cuestiona las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa. A su vez, la gestión integral de los riesgos busca que el Apetito al Riesgo esté alineado con los planes estratégicos y de negocios establecidos por el Banco para la construcción de sus metas y objetivos, y

- La tercera línea de defensa que está constituida por la función de Contraloría o auditoría interna con un rol de revisión y aseguramiento independiente del funcionamiento del Sistema de Control Interno del Banco a la Junta Directiva y la Alta Gerencia.

Hemos establecido claramente el involucramiento de la Junta Directiva, los Comités y la Alta Gerencia en la gestión de riesgos, según se consigna en los diferentes manuales de administración de riesgos, políticas, Código de Ética, Conducta y Transparencia y Código de Buen Gobierno, entre otros.



Tribu Seguros\_Squad Seguros en Créditos

<sup>12</sup> Para mayor información, consultar la Nota 7 de los Estados Financieros Separados y Consolidados.

## Marco de Apetito de Riesgos

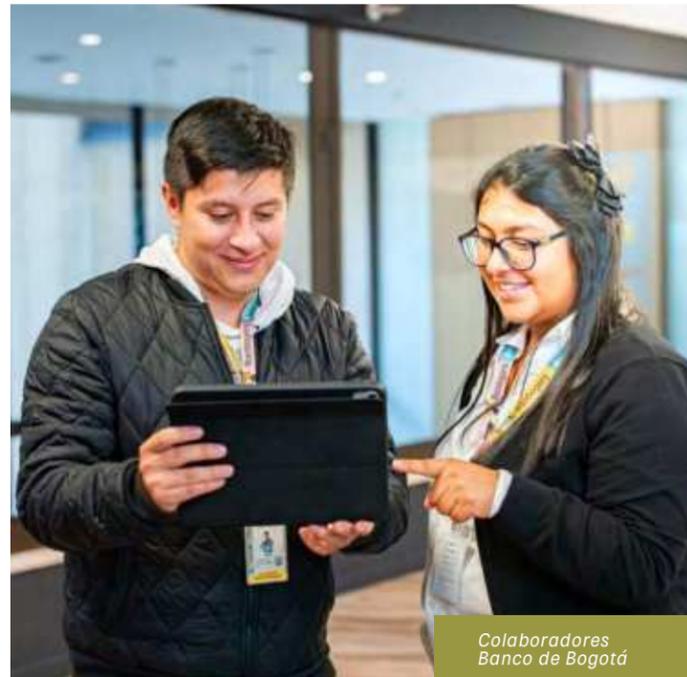
La gestión integral de riesgos se materializa a partir de la formalización del Marco de Apetito al Riesgo (MAR), la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR) y las políticas para cada uno de los dominios de riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco, considerando sus entidades subordinadas.

### Estructura de Gobierno de Riesgos



El Apetito al Riesgo es el nivel de riesgo que estamos dispuestos a aceptar o asumir, con el fin de lograr los objetivos estratégicos y plan de negocio planteados. Se expresa a través de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR) como un conjunto de métricas cuantitativas y cualitativas establecidas dentro de umbrales de tolerancia al riesgo.

Este proceso se realiza “bottom-up” donde la Alta Gerencia y la Junta, en representación de los accionistas, establecen el nivel general de apetito de riesgo que está alineado con la estrategia y la demanda de las líneas de negocio. Esto se distribuye en cascada a través de un conjunto de límites y umbrales por tipo de riesgo y/o línea de negocio. Los principios generales que enmarcan dicha construcción a nivel cualitativo son:

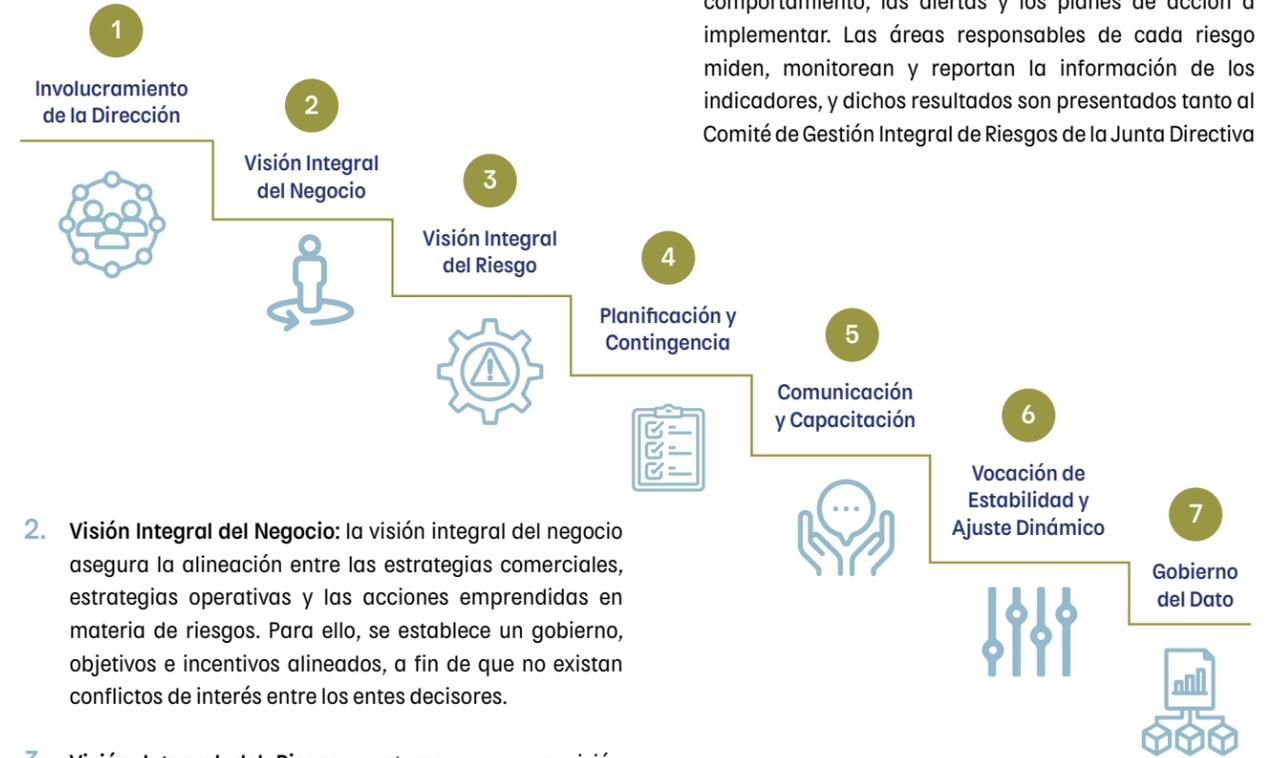


Colaboradores Banco de Bogotá

## Principios del Marco de Apetito de Riesgo

**1. Involucramiento de la Dirección:** Las funciones para cada órgano de gobierno están cimentadas en el modelo de las tres líneas de defensa y se cuenta con una participación de la Junta Directiva, Presidente, Vicepresidentes, Comités de Riesgos y Contralor General, en la gestión y control del riesgo.

Continuidad de Negocio, Riesgo de Proveedores, Cumplimiento, Riesgo de Conducta (Consumidor Financiero) y Riesgo Estratégico.



**2. Visión Integral del Negocio:** la visión integral del negocio asegura la alineación entre las estrategias comerciales, estrategias operativas y las acciones emprendidas en materia de riesgos. Para ello, se establece un gobierno, objetivos e incentivos alineados, a fin de que no existan conflictos de interés entre los entes decisores.

**3. Visión Integral del Riesgo:** contamos con una visión integral del perfil de riesgo, así como también la aplicación de este a todos los negocios y actividades. De esta forma, el Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva, la Alta Gerencia, las Direcciones y Gerencias de Riesgos, y las demás áreas del Banco en general, buscan que el Apetito al Riesgo se encuentre alineado con los planes estratégicos y de negocios establecidos.

Identificamos los riesgos a los que estamos expuestos en términos de actividades y diferentes líneas de negocio. Entre otros se incluyen: Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional, Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez, ABAC (Anticorrupción y Antisoborno), Seguridad de la Información y Ciberseguridad, Riesgo TI, Riesgo de Contraparte, SARLAFT, Riesgo de Error o Fraude en los Estados Financieros (SOX), Riesgo de Modelo, Riesgo Ambiental (climático) y Riesgo Social, Riesgo de Datos,

**4. Planificación y Contingencia:** a través de los tableros de indicadores, monitoreamos los riesgos, su comportamiento, las alertas y los planes de acción a implementar. Las áreas responsables de cada riesgo miden, monitorean y reportan la información de los indicadores, y dichos resultados son presentados tanto al Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva

como a la Junta Directiva. En caso de desviaciones en límites o comportamientos atípicos de los indicadores, las acciones a implementar, según aplique, deben ser evaluadas y presentados a la instancia que corresponda.

**5. Comunicación y Capacitación:** la Junta Directiva, a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva, Comités de Riesgo de las Subsidiarias y las Direcciones y Gerencias de cada riesgo, garantiza la existencia de planes de comunicación del Apetito de Riesgo. La claridad y facilidad de entendimiento de dichos planes de comunicación es fundamental para el desarrollo de la cultura de riesgos. Adicionalmente, anualmente se definen planes de capacitación alineados con las necesidades de los sistemas de administración de riesgos y el cumplimiento normativo.

**6. Vocación de Estabilidad y Ajuste Dinámico:** el Marco de Apetito al Riesgo (MAR), en conjunto con la Declaración de Apetito al Riesgo se revisa en forma periódica (al menos una vez al año) y toda vez que las circunstancias así lo ameriten.

**7. Gobierno y Calidad de los Datos:** el seguimiento de la Declaración de Apetito al Riesgo (DAR) y el control de excesos se realiza a través de diferentes herramientas, destacándose el uso de Tableros de Indicadores diseñados para el monitoreo y control de cada uno de los riesgos analizados. Estos tableros contienen categorías y subcategorías, según sea necesario, que

agrupan los diferentes indicadores y utilizan pesos o ponderadores que representan la importancia relativa de los mismos en el DAR.

Los tableros de indicadores incluyen el estado de cada uno de los riesgos para el Banco y también para las subordinadas, con un esquema de semáforo que permite monitorear el nivel de cumplimiento de políticas, así como la exposición general del Banco y sus filiales a cada tipo de riesgo. A continuación, se muestra de forma agregada el tablero de control resumido por tipo de riesgo; cada uno de los cuales cuenta con indicadores clave que son el corazón de la gestión del día a día.

### Ejemplo de Tablero de Indicadores de Riesgo

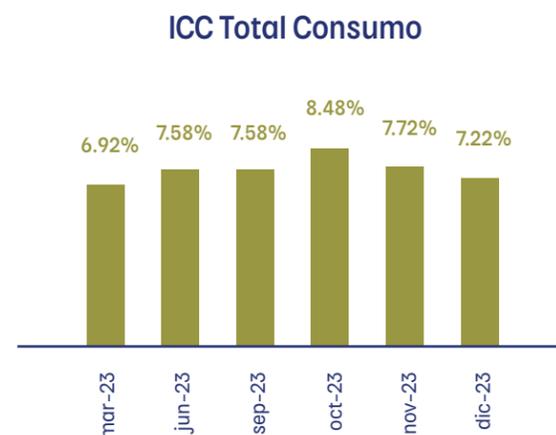
Fecha de Corte: MES/AÑO	Banco de Bogotá Consolidado	Banco de Bogotá Colombia	Banco de Bogotá Panamá	Fiduciaria Bogotá	multibank
Nota Global					
Crédito	98.3%	96.9%	100.0%	100.0%	96.3%
Mercado	99.0%	100.0%	99.5%	97.5%	100.0%
Liquidez	96.5%	96.9%	100.0%	100.0%	96.0%
Operacional	98.0%	99.9%	98.9%	97.4%	96.0%
TI	98.3%	97.2%	98.4%	98.9%	98.7%
Ciberseguridad	97.7%	96.9%	99.6%	97.0%	97.4%
Continuidad	96.3%	99.4%	100.0%	97.0%	100.0%
Proveedores	98.8%	100.0%	100.0%	99.9%	96.3%
LAFT	99.9%	99.5%	100.0%	100.0%	100.0%
ABAC	99.6%	99.3%	99.7%	99.5%	99.8%

### Riesgo de Crédito

En el 2023, Colombia enfrentó una desaceleración de la economía, con menores niveles de confianza de hogares y empresas, en medio de tasas de interés altas y una inflación elevada, que afectó las decisiones de consumo e inversión. Gracias a la disminución de los precios de los insumos, la apreciación del peso colombiano y la mejora en las condiciones climáticas, la inflación retornó a un dígito para cierre de diciembre. Esta dinámica afectó al sector financiero, especialmente por la caída en colocación de crédito y el alza en el indicador de calidad de cartera.

Dado lo anterior, nuestra gestión de riesgo de crédito estuvo enfocada en controlar los indicadores de riesgo de la cartera de consumo, los cuales tuvieron incrementos significativos durante el primer semestre del año. Parte de las acciones realizadas incluyeron análisis de rentabilidad de los segmentos del portafolio de consumo, identificando oportunidades para rentabilizar unos segmentos y, en otros casos, el cierre de nodos con rentabilidad negativa. Esto implicó políticas restrictivas dados los deterioros en la calidad de cartera. En el portafolio de libranzas gestionamos mejoras importantes en los procesos operativos de los diferentes sectores, para mitigar los porcentajes de desconexión y los indicadores de morosidad.

Con estas acciones, se logró disminuir el Indicador de Calidad de Cartera (ICC) del portafolio de consumo que alcanzó su punto máximo en 8.5% y cerró en 7.2%, como se puede observar a continuación:



Impulsamos diferentes iniciativas para seguir creciendo en los portafolios menos riesgosos, apalancados en estrategias enfocadas en incrementar cupos para clientes existentes y mejorar la aprobación de cupos para nuevos clientes.

En cuanto a la estrategia de recuperación de cartera, implementamos prácticas para optimizar la oportunidad y la efectividad del contacto con los clientes a través de canales de cobro digitales, acompañadas de la redefinición del *score* que determina el riesgo de rodamiento de los clientes y se ajustó el *journey* del cliente, mejorando su experiencia. Así mismo, realizamos cambios en las políticas, enfocados en ofertas de normalización dirigidas a segmentos específicos, logrando un incremento en la eficiencia del proceso de cobranza.

En la cartera comercial, el principal reto se enmarcó en la disminución de la demanda de crédito por la baja inversión de las empresas, derivada del rezago en las ventas y la baja producción de los sectores tradicionales, así como la contracción en diferentes sectores como el del comercio, en un -2.1%, la manufactura, -3.2% y la construcción, -5.0%.

Para enfrentar esta situación, definimos cambios en la política de otorgamiento de crédito, mediante la implementación de carriles de aprobación que agilizaron la atención de operaciones de riesgo y complejidad baja, mejorando en los tiempos de respuesta para el 25% de las solicitudes por los carriles ágiles. Adicionalmente, se fortalecieron los modelos de

riesgo, incluyendo data alternativa como datos transaccionales de nuestros clientes, para mejorar su perfilamiento y otorgar ofertas comerciales más adecuadas. Con estas acciones logramos un crecimiento de la cartera comercial del 7.9%.

Continuamos monitoreando variables como la tasa de interés, la tasa de cambio y la inflación para impactos en la operación de los clientes, con resultados positivos que muestran la fortaleza de la cartera. A nivel sectorial, continuamos realizando el seguimiento de los diferentes indicadores de manera prospectiva con el fin de identificar alertas y el foco de crecimiento de la cartera.

### Riesgo de Mercado

Utilizamos un modelo de Valor en Riesgo<sup>13</sup> para la medición, control y gestión del riesgo de mercado de las tasas de interés, las tasas de cambio y el precio de las acciones en los libros de tesorería y bancario. Actualmente, mapeamos las posiciones activas y pasivas del libro de tesorería, y la posición neta en moneda extranjera, excluyendo el valor de la porción descubierta de las inversiones controladas en el exterior, tanto del libro bancario como del libro de tesorería, en línea con el modelo estándar adoptado por la Superintendencia Financiera de Colombia y de acuerdo con metodologías internas que se usan para la gestión del día a día. El Banco ha adoptado para efectos de su gestión interna varios modelos a saber: VaR Paramétrico, C-VaR y Simulación Histórica.

### VeR Mensual Individual

Valor en Riesgo por Módulos	Dic-31-23
<b>Tasa de Interés</b>	<b>322,986</b>
En pesos	205,132
En Moneda Extranjera	29,870
En UVR	87,985
<b>Tasa de Cambio</b>	<b>130,494</b>
<b>Precio de Acciones</b>	<b>37,830</b>
<b>Carteras Colectivas</b>	<b>261</b>
<b>Credit Default Swaps</b>	
<b>Valor en Riesgo TOTAL</b>	<b>491,571</b>

Cifras millones COP

<sup>13</sup> Los riesgos de mercado se cuantifican a través de modelos de valor en riesgo (interno y estándar). Así mismo, se realizan mediciones adicionales por la metodología de simulación histórica.

## Riesgo de Liquidez<sup>14</sup>

Gestionamos el riesgo de liquidez, mediante el cálculo de un indicador de riesgo de liquidez (IRL) de corto plazo a 30 días y el Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN).

IRL	7 días			30 días		
	22/dic/23	29/dic/23	Δ	22/dic/23	29/dic/23	Δ
A. Entradas	5,219	5,106	↓	10,057	8,689	↓
B. Salidas	7,981	7,094	↓	19,438	17,910	↓
C. Entradas - Salidas	2,405	1,988	↓	9,381	9,221	↓
IRL Monto (E-D)	9,405	10,049	↑	2,786	2,816	↑
IRL Razón (E/D)	440%	605%	↑	130%	131%	↑

Cifras en miles de millones de pesos

	CFEN		
	30/nov/23	31/dic/23	Δ
A. FED	75,678	76,044	↑
B. FER	69,599	70,008	↑
CFAN (A/B)	108.73%	108.62%	↓

Cifras en miles de millones de pesos

De otra parte, durante el 2023, desarrollamos un modelo interno de riesgo de liquidez, que tiene como objetivo anticipar el grado de exposición de corto plazo a este riesgo, e identificar y emitir de manera temprana alertas para su gestión. También, actualizamos el Plan de Contingencia de liquidez de forma que se tenga claro el modelo de actuación ante un evento extremo de liquidez. Desarrollamos modelos de medición de la volatilidad de los depósitos, de la estructura del activo y del pasivo, del grado de liquidez de los activos, de la disponibilidad de líneas de financiamiento y de la gestión de activos y pasivos. Lo anterior, con el fin de mantener la liquidez suficiente (incluyendo activos líquidos, garantías y colaterales) para enfrentar posibles escenarios de estrés propios o sistémicos.

Así mismo, se tiene un modelo interno de prospección del indicador de Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN), con el objetivo de evaluar semanalmente la gestión realizada por las áreas de negocio y por la Dirección ALM, así como su impacto sobre el indicador, generando las alertas necesarias para que se pueda redireccionar la estrategia y así asegurar que se mantiene un fondeo estructural adecuado y adicionalmente anticipar el cumplimiento regulatorio del indicador.

## Riesgo de tasa de interés y liquidez

Durante el 2023, continuamos desarrollando herramientas de análisis y sensibilidad del ingreso neto de intereses, con el fin de generar métricas y plantear propuestas que permitieran a la Alta Gerencia definir estrategias de posicionamiento del balance, en medio de un escenario macroeconómico coyuntural y el comienzo del ciclo de tasas a la baja.

En el frente regulatorio, resaltamos las iniciativas asociadas al cumplimiento del Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN), que nos permitieron redefinir las necesidades de fondeo estructural acorde con el marco de apetito de riesgo. De otra parte, iniciamos la etapa de diseño del plan de implementación para dar cumplimiento a las disposiciones relativas a la gestión de riesgo de tasa de interés del libro bancario. Igualmente continuamos liderando la implementación de las Coberturas Contables.

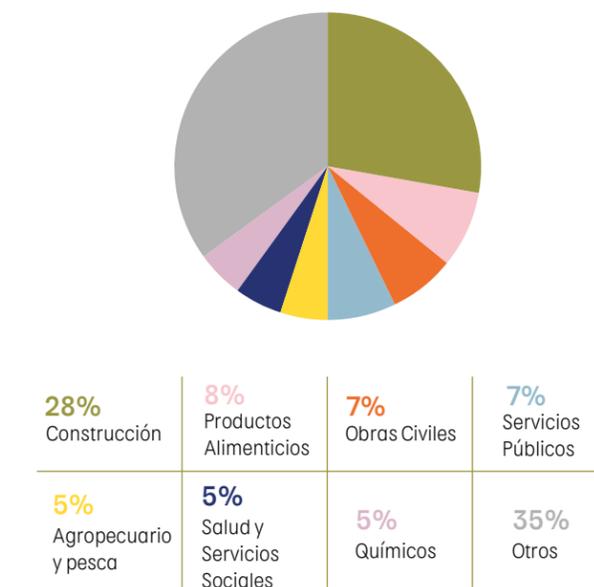
<sup>14</sup> Para mayor información, consultar la Nota 7 de los Estados Financieros Separados y Consolidados.

## Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS

Durante 2023, analizamos 402 clientes dentro de la metodología SARAS, un incremento del 11% frente al año anterior, en donde categorizamos a cada cliente en alguno de los 3 niveles de riesgo (Alto, Medio y Bajo). Del total del análisis, 112 fueron conceptos nuevos, 186 renovaciones y 104 seguimientos de las condiciones especiales antes y después de desembolso. El monto evaluado total al cierre de diciembre es de \$31 billones, distribuido en un 18.5% en riesgo alto, el 76.5% en riesgo medio y el 5.0% en riesgo bajo.

En el mejoramiento continuo del proceso, se realizaron ajustes en el Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales - FIRAS, con el fin de obtener información de la capacidad de mitigación de nuestros clientes frente al riesgo de cambio climático y robustecer su análisis. Adicional a la información que se obtiene directamente del cliente por medio del FIRAS, se realizan validaciones en plataformas y herramientas con información pública.

El 50% de los clientes analizados se encuentran en los sectores de construcción (28%), productos alimenticios (8%), obras civiles y salud (7% cada uno) como se ve en la siguiente gráfica. El análisis de los diferentes sectores de la cartera nos ha permitido identificar particularidades que el próximo año nos servirán como insumo en la evaluación del riesgo ambiental inherente de nuestros clientes.



Evaluamos proyectos de finanzas estructuradas o *Project Finance* a través de expertos en materia ambiental. Sus funciones incluyen la implementación de la metodología del Manual SARAS, para dar cumplimiento con la política socioambiental, evaluar y categorizar los riesgos ambientales y sociales, analizar la información técnica entregada por el cliente y revisar documentos, investigar información relevante sobre el proyecto que se va a financiar, emitir un concepto técnico y definir planes de acción para monitorear y controlar los potenciales riesgos para evitar, mitigar o compensar posibles impactos en los proyectos.

El seguimiento de este proceso es realizado por las áreas de Finanzas Sostenibles y riesgos ambientales y sociales. El avance en la gestión de proyectos ambientales y sociales es revisado a través del Comité de Finanzas Sostenibles de forma mensual y por el Comité de Sostenibilidad de apoyo a la Junta Directiva dos veces al año.

Para proyectos de infraestructura que se evalúan como finanzas estructuradas, como concesiones viales o plantas de generación de energía (diferentes tecnologías), contamos con un asesor independiente externo con alta experiencia en proyectos de este tipo. Dentro de su alcance, realiza el monitoreo y seguimiento al proyecto tanto de la construcción como del cumplimiento de estándares y políticas socioambientales. En el caso de las concesiones viales de 4G, se revisan los Principios de Ecuador y Estándares *International Finance Corporation* - IFC.

El reporte de este tercero independiente se recibe periódicamente durante la etapa de construcción, con una frecuencia bimensual, mensual o trimestral dependiendo de las necesidades del proyecto, y en etapa de operación y mantenimiento, de forma anual. Durante 2023, revisamos y analizamos 4 proyectos a través del SARAS, que está alineado con los Principios de Ecuador, donde el 100% fue aprobado y tuvo cierre financiero y ninguno fue rechazado (0%).

Para este tipo de proyectos se realiza la evaluación interna a través del Formato de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales (FIRAS) y se verifican aspectos como certificaciones de tipo ambiental, la ubicación del proyecto y si es cercano a lugares como reservas forestales, parques nacionales, zonas protegidas, cuerpos de agua, humedales, si existen pasivos ambientales, insumos de agua y energía, manejo de residuos, impactos potenciales y validación de autorizaciones requeridas como licencias y permisos, impactos ambientales y medidas de control, entre otros.

## Caso 1

<b>Nivel de Riesgo ambiental y social</b>	Medio
<b>Actividad</b>	Generación energía, fuente no convencional.
<b>Certificaciones</b>	AENOR de acuerdo con la norma UNE en ISO 14001: 2004
<b>Licencias y permisos</b>	Licencia Ambiental, Plan de Manejo Ambiental y permisos de utilización de recursos naturales. Por la ubicación de su proyecto no requieren consulta previa con comunidades.
<b>Riesgos identificados</b>	<b>Agua:</b> disminución capacidad fotosintética de la hidroflora y de otras especies acuáticas. <b>Aire:</b> generación material particulado, emisiones atmosféricas. <b>Suelo:</b> impactos en la dinámica geomorfológica y topográfica del terreno. <b>Social:</b> cambios en las actividades económicas tradicionales en el área de influencia.
<b>Medidas de mitigación</b>	<b>Recurso hídrico:</b> medidas de rescate y reubicación de fauna acuática y señalización de reservorios de agua. <b>Recurso aire:</b> humectación de vías y el mantenimiento de maquinaria y vehículos. <b>Recurso suelo:</b> verificación de la estabilidad de los sitios de intervención y el manejo adecuado del agua y el material de excavación. <b>Recurso social:</b> planes de manejo ambiental con enfoque social.

## Caso 2

<b>Nivel de Riesgo ambiental y social</b>	Medio
<b>Actividad</b>	Construcción de edificios no residenciales y proyectos públicos.
<b>Licencias y permisos</b>	Plan de Manejo Ambiental y cuenta con permisos de uso de recursos naturales, por su ubicación no requiere hacer consulta previa a comunidades.
<b>Riesgos identificados</b>	<b>Agua:</b> generación de aguas residuales y el aumento del consumo de agua. <b>Aire:</b> gemisiones de gases, material particulado y ruido. <b>Suelo:</b> generación residuos sólidos y líquidos. <b>Social:</b> impacto en infraestructura social.
<b>Medidas de mitigación</b>	<b>Agua:</b> implementaron controles operativos, capacitaciones y sistema de recirculación. <b>Aire:</b> políticas sobre operación de vehículos y maquinaria. <b>Suelo:</b> políticas de disposición residuos peligrosos y no peligrosos. <b>Social:</b> inventario actas de vecindad antes y después del proyecto para restituir bienes afectados.

## Caso 3

<b>Nivel de Riesgo ambiental y social</b>	Medio
<b>Actividad</b>	Concesión vial.
<b>Certificaciones</b>	Cuenta con sistema de gestión ambiental y certificación en sostenibilidad GRESB 2021.
<b>Licencias y permisos</b>	Licencia Ambiental, Plan de Manejo Ambiental, Diagnóstico Ambiental de alternativas y permisos de utilización de recursos naturales.
<b>Riesgos identificados</b>	<b>Agua:</b> cambio en las condiciones fisicoquímicas en los parámetros de calidad del agua. <b>Aire:</b> emisiones generadas por maquinaria y equipos. <b>Suelo:</b> cambios en el uso del suelo, impactos en la dinámica geomorfológica y topográfica del terreno. <b>Social:</b> conflictos sociales por la ejecución del proyecto.
<b>Medidas de mitigación</b>	<b>Agua:</b> sistemas de tratamiento y monitoreo periódico. <b>Aire:</b> programas de mantenimiento periódicos. <b>Suelo:</b> estabilización de taludes, compra de predios y reubicación de población en el área de influencia. <b>Social:</b> cuenta con mecanismos de recepción de quejas y reclamos y adicional mecanismos de información a la comunidad.

## Riesgo de cambio climático

## Avance en riesgos de transición

La metodología adoptada por el Banco para gestionar los riesgos de transición consiste en un “score de transición”, iniciando con los segmentos corporativo y empresarial que representan el 80% de la cartera de empresas. A corte de

diciembre de 2023, los resultados de este análisis arrojaron que el 1% y el 8% se encuentra en riesgo, con posible impacto significativo a corto y largo plazo respectivamente. Siendo estos dos niveles de riesgo nuestro foco de seguimiento, nos encontramos en proceso de evaluar la información con el fin de entender la capacidad de mitigación de nuestros clientes. A continuación, los primeros resultados de la matriz de transición.

## Exposición del portafolio de crédito corporativo y empresarial a riesgo inherente de transición, diciembre de 2023.

Riesgo Inherente de Transición				
Clasificación	Sectores con posible impacto significativo a corto y mediano plazo	Sectores con posible impacto significativo a largo plazo	Sectores con bajo impacto	Sectores con muy bajo impacto
% Exposición	1%	8%	59%	32%
Capacidad de Mitigación				
Líder	55%	31%	0%	0%
Avanzado	6%	4%	0%	0%
En desarrollo	16%	6%	0%	0%
Rezagado	0%	4%	0%	0%
En proceso de evaluación	23%	55%	100%	100%

## Avances en riesgo físico

En la mejora continua de la metodología de evaluación de riesgos físico, en 2023 incorporamos un enfoque en los posibles efectos del fenómeno de El Niño, teniendo en cuenta el pronóstico del CIIFEN (Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno de El Niño) y el IDEAM (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales) sobre la presencia de este fenómeno para el segundo semestre de 2023.

Definimos un plan piloto realizado en 2023 y proyectado para 2024 desarrollado en tres hitos.

- Análisis Histórico de eventos del Niño:** Con el fin de comprender patrones y tendencias, proporcionando una visión completa de los impactos pasados y potenciales del fenómeno climático en el país. Concluimos que las regiones más propensas a sufrir impactos significativos son el norte, centro y oeste del país; y los sectores clave a evaluar son generación de energía, agricultura y ganadería.
- Modelado de escenarios del Niño:** La elaboración de modelos climáticos con el fenómeno de El Niño es esencial para anticipar y comprender los riesgos climáticos asociados al mismo. Definimos una muestra de clientes y evaluarlos con los modelos climáticos usados en el análisis de riesgo físico, simulando escenarios de sequía.
- Recomendaciones de Adaptación:** Las medidas de adaptación son vitales para promover la resiliencia de las comunidades y sistemas socioeconómicos, así como respaldar la sostenibilidad mediante una gestión efectiva de los riesgos climáticos. Por consiguiente, se diseñarán recomendaciones específicas de adaptación ante los posibles impactos negativos en los activos y operaciones de los clientes del Banco.

### Emisiones financiadas

Durante el 2023, avanzamos en el cálculo de emisiones financiadas con un *score* PCAF entre 2 y 3 en los sectores *Oil & Gas*, Generación de energía, Acero y Cemento, permitiendo recopilar los inventarios de gases de efecto invernadero o estimar la huella de carbono de los clientes financiados a partir de datos de producción. Las emisiones financiadas para los años 2021 y 2022 se presentan a continuación:

#### Emisiones financiadas por sector, 2021 y 2022

Sector	Emisiones financiadas (millones tCO <sub>2</sub> e)						Métrica de intensidad		Unidad	Puntuación PCAF	
	Alcance 1 y 2		Alcance 3		Total		2021	2022		2021	2022
	2021	2022	2021	2022	2021	2022					
<i>Oil &amp; Gas</i> <sup>15</sup>	56	5	3,554	3,473	3,611	3,478	68.36	68.58	KgCO <sub>2</sub> e/GJ	Entre 2 y 3	Entre 2 y 3
Generación de energía <sup>16</sup>	434	496	45	9	479	505	322.84	277.03	KgCO <sub>2</sub> e/MWh	Entre 2 y 3	Entre 2 y 3
Acero <sup>17</sup>	19	223	NA	NA	19	223	NA	1,763.51	KgCO <sub>2</sub> e/t acero	4	Entre 2 y 3
Cemento <sup>18</sup>	111	172	NA	NA	111	172	NA	548.31	KgCO <sub>2</sub> e/t cemento	4	Entre 2 y 3
AFOLU <sup>19</sup>	479	561	NA	NA	479	561	NA	NA	NA	4	4
Otros	2,213	2,521	NA	NA	2,213	2,521	NA	NA	NA	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>3,312</b>	<b>3,978</b>	<b>3,599</b>	<b>3,482</b>	<b>6,912</b>	<b>7,460</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

Sumado a lo anterior, en la siguiente tabla se muestran las emisiones financiadas consolidadas. Se publicarán emisiones financiadas 2023 en el según semestre del 2024.

#### Emisiones financiadas consolidadas, 2021 y 2022

Variable	Unidad	2021	2022
Emisiones financiadas absolutas	Millones tCO <sub>2</sub> e	6.91	7.46
Exposición clientes emisiones financiadas	Billones de pesos	\$31.17	\$33.08
Métrica de intensidad	Millones tCO <sub>2</sub> e/ Billones de pesos	0.22	0.23
Cobertura cartera objeto de evaluación	%	95%	95%

Nota: Se debe tener en cuenta que la tabla consolida emisiones en alcances diferentes y dado a que este es un ejercicio continuo, a medida que mejoramos la calidad de la información y lo hemos hecho más granular se presentan cambios en los datos reportados históricamente.

15 Existen 3 etapas en la cadena de valor del sector *Oil & Gas*: la primera, comprende las actividades de exploración y perforación de pozos petroleros y servicios de apoyo; la segunda, transporte de crudo y gas natural; y la tercera, producción de productos derivados de petróleo (refinería) y su comercialización. El Banco de Bogotá estimó sus emisiones financiadas con foco en sus clientes que se encuentran en la etapa de comercialización de hidrocarburos (combustibles líquidos y gas natural). Se incluyen emisiones alcance 1, 2 y 3. De acuerdo con la Clasificación de Actividades Económicas CIIU Rev. 4 A.C. (2020), los clientes evaluados llevaban a cabo una o varias de las siguientes actividades económicas: 610, 1921, 3520 y 4661.

16 En la cadena de valor del sector de energía existen 4 etapas: generación, transmisión, distribución y comercialización. El Banco de Bogotá estimó las emisiones financiadas de los clientes que pertenecen a la etapa de generación, debido a que la mayoría de las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente se libera al momento de la quema de combustibles fósiles en esta etapa. Se incluyen emisiones alcance 1, 2 y 3. De acuerdo con la Clasificación de Actividades Económicas CIIU Rev. 4 A.C. (2020), los clientes evaluados llevaban a cabo la actividad económica 3511.

17 El Banco de Bogotá estimó las emisiones financiadas de los clientes que producen acero. De acuerdo la Clasificación de Actividades Económicas CIIU Rev. 4 A.C. (2020), los clientes evaluados llevaban a cabo la actividad económica 2410.

18 El Banco de Bogotá estimó las emisiones financiadas de los clientes que producen cemento. De acuerdo la Clasificación de Actividades Económicas CIIU Rev. 4 A.C. (2020), los clientes evaluados llevaban a cabo la actividad económica 2394.

19 Sectores de agricultura, silvicultura y otros usos de la tierra.

### Riesgo Operacional

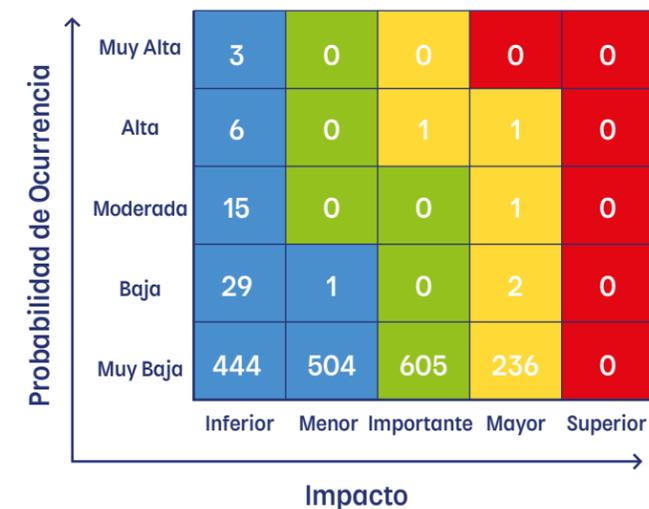
En 2023, continuamos trabajando en el análisis de riesgo operacional de las iniciativas que adelanta el Banco. También, adelantamos con otras áreas, la revisión y optimización de la Matriz SARO, con el fin de realizar seguimiento y actualización sobre los controles implementados. Como resultado de estas actividades se obtuvieron los siguientes resultados:



A continuación, se presenta la evolución de nuestro perfil de riesgo operacional SARO, el cual se genera a partir de la identificación, medición y control de los riesgos. Al cierre de 2023, identificamos 1,848 riesgos operativos de diferente tipo (Seguridad de la Información, Consumidor Financiero, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio), y se establecieron causas y controles, distribuidos de la siguiente manera:

Nombre	Dic. 2022	Mar. 2023	Jun. 2023	Sep. 2023	Dic. 2023
Procesos	266	264	266	265	262
Riesgos	1,816	1,842	1,843	1,851	1,848
Causas	1,908	1,879	1,851	1,851	1,824
Controles	3,859	3,438	3,433	3,440	3,442

A continuación, se observa el mapa de calor de riesgo residual de diciembre:



En diciembre de 2023, el gasto bruto por riesgo operacional ascendió a \$5.3 mil millones, concentrado principalmente en multas sanciones litigios laborales (32%), pérdidas por siniestros en cuentas de ahorros (18.4%) pérdidas fraude cartera de crédito (15.8%) y pérdidas por siniestros en cuentas de corrientes (13.9%). Así mismo, se registraron recuperaciones por valor de \$1.4 mil millones. En lo corrido del 2023, las pérdidas netas acumuladas ascienden a cerca de \$45 mil millones. A noviembre de 2023, nuestro indicador de Pérdida Interna (IPI) para calcular el Valor Exposición Al Riesgo Operacional -VerRO- individual ascendió a más de \$5.8 billones, manteniéndose frente a periodos anteriores.

## Riesgo de Seguridad de la Información y ciber-riesgo

En el 2023, continuamos ejecutando y fortaleciendo la Estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad asegurando el cumplimiento de los principios, políticas, procedimientos, requerimientos normativos y los estándares internacionales adoptados por el Banco como son NIST (NIST CSF), ISACA 'COBIT', ISO/IEC 27001 para el manejo de la información y la administración de los recursos informáticos. Lo anterior, con el fin de preservar y proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, privacidad y auditabilidad de la información.

Como resultado de esta estrategia y del aseguramiento de los lineamientos y controles en términos de Seguridad y Ciberseguridad, detectamos y contuvimos más de 12 millones de intentos de ataque cibernético dirigidos al Banco en 2023, evitando la materialización de cualquier evento y la ocurrencia de incidentes. Así mismo, desde el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) fortalecimos y socializamos el protocolo de activación de sala de crisis ante ataques a la cadena de suministro, con el fin de identificar las actividades a implementar y ejecutar para prevenir que el Banco se vea afectado ante un ataque cibernético. Ejecutamos ciber-simulacros, contemplando escenarios de ataques tipo *Ransomware*, con resultados favorables que permitieron continuar robusteciendo las defensas para la protección de la información del Banco y nuestros clientes.

Continuamos realizando pruebas a las guías de actividades que se deben seguir ante algún ciberataque (*playbook*), incluyendo vectores de ataques relacionados con *Malware*, *Ransomware*, Denegación de Servicio, Intrusión y Exfiltración de información, con el objetivo de garantizar que todos los integrantes de la entidad tengan claros sus deberes y responsabilidades en relación con las actividades que deben ejecutar antes, durante y después de un incidente de Seguridad y Ciberseguridad. También, establecimos *playbooks* enfocados en ataques al correo electrónico, aplicaciones *web* y ataques de red para garantizar la preparación ante cualquier situación de amenaza, minimizar los impactos y resolver las situaciones de manera rápida y eficaz.

En 2023 presentamos y gestionamos más de 100 iniciativas nuevas ante el comité de Seguridad Digital con el propósito de asegurar el cumplimiento de seguridad en productos digitales previo a su puesta en producción. Así mismo, durante este periodo, mejoramos en la calificación del Nivel de Madurez de seguridad de la información, pasando de 4.36 a 4.4 sobre una



Equipo de Abastecimiento

puntuación de 5.0, que corresponde a un nivel "Administrado", de acuerdo con las buenas prácticas y la evaluación realizada por la firma consultora *Ernst & Young*. Así mismo, nuevamente logramos la certificación del *Customer Security Program* (CSP) de *SWIFT*.

## Riesgo Reputacional

Contamos con un Plan de Acción y Comunicación ante crisis, que nos permite estar preparados para comunicar, oportunamente y de forma transparente a los grupos de interés, incidentes que puedan afectar la operación y nuestro normal funcionamiento. En el desarrollo del plan participó un grupo multidisciplinario encargado de identificar riesgos, elaborar planes de prevención y preparar los protocolos de acción y respuesta. El plan integra 11 posibles escenarios que abarcan riesgos operacionales, financieros, tecnológicos, laborales y reputacionales. Cada uno tiene un plan de acción individual, en el que se identifican diferentes hechos que podrían detonar una situación de crisis, así como las audiencias y canales a los que debe dirigirse la comunicación, con el fin de informar de manera oportuna y transparente la situación.

En 2023 realizamos sesiones de socialización y simulacros periódicos, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y coordinada. Así mismo, participamos en el simulacro intergremial liderado por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, Asobancaria. De esta forma, priorizamos la prevención, la respuesta eficaz y la comunicación transparente, para preservar la reputación, uno de nuestros activos más valiosos.

## Riesgos Emergentes

La gestión de riesgos emergentes está integrada a los diferentes sistemas de administración de riesgo y, si bien de forma independiente identificamos las principales tendencias, cada sistema de riesgo tiene a cargo la gestión y mitigación de estos, a través de los mecanismos que se establecen de cara al apetito de riesgo que lo cobija. Continuamente trabajamos en la identificación de riesgos emergentes y relevantes que podrían afectar el cumplimiento de nuestros objetivos, como parte de la gestión de riesgos. Estos pueden ser riesgos nuevos o no identificados, o riesgos conocidos, que están evolucionando de manera inesperada.

Utilizando fuentes de información internacionales, realizamos un ejercicio en el que se involucra tanto a la primera como la segunda línea de defensa, para actualizar el análisis de riesgos emergentes que busca de una manera temprana identificar fuentes de riesgo que puedan generar desviaciones frente a los principales objetivos definidos. Estos riesgos se priorizan de acuerdo con una metodología interna que tiene en cuenta factores Políticos (P), Económicos (E), Sociales (S), Tecnológicos (T), Ambientales (E) y Legales (L), y una vez se identifican, se establecen planes de acción para mitigar sus posibles efectos.

Los principales riesgos identificados para los próximos diez años son los siguientes:

### Riesgo de desinformación digital

Con el desarrollo de herramientas computacionales complejas como la inteligencia artificial y un mundo cada día más digitalizado, han surgido nuevos factores de riesgo que ponen en peligro la veracidad, y de la misma manera, la confianza en la información y las instituciones. El acceso abierto a tecnologías cada vez más sofisticadas que ya no requieren un conjunto de habilidades especializadas, puede llevar al rápido esparcimiento de información errónea y/o falsificada, incremento en clonaciones e incluso manipulación de la data que podrán tener lugar en los próximos años.

Lo anterior puede derivarse, entre otras cosas, en eventos que puedan afectar el sistema financiero colombiano y también la reputación y el buen nombre de las instituciones bancarias como el Banco de Bogotá donde directamente pueden impactar al Banco por la generación de información falsa o negativa que afecte la veracidad y transparencia de la operación, los servicios y la prestación de los mismos, como también que puedan comprometer los datos sensibles y la confidencialidad de la información de nuestros clientes y la del Banco afectando nuestra reputación.

Teniendo en cuenta el desafío tan importante que esto representa para todos los sectores de la sociedad, como parte de los planes de mitigación para este tipo de riesgo, los próximos dos años se constituyen como años claves en el fortalecimiento del monitoreo y vigilancia continua a la marca y reputación del Banco, fortaleciendo los sistemas vigentes pero en el marco de gestión del riesgo reputacional, así como para el robustecimiento de los sistemas de seguimiento y aseguramiento de la información interna y de nuestros clientes en el marco de los sistemas de gestión de seguridad de la información y ciber riesgo. De la misma manera, la capacitación a nuestros equipos tecnológicos y operativos en estas materias y el trabajo continuo con las autoridades constituyen elementos claves que el Banco continuará desarrollando para minimizar los posibles impactos.

### Riesgo de eventos climáticos extremos

Aunque contamos con el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales, Sociales y de Cambio Climático con un gobierno establecido, reconocemos el riesgo a eventos climáticos extremos como un riesgo emergente, dada la incertidumbre de materialización del riesgo físico y sus posibles impactos a mediano y largo plazo, como impacto en la operación y los activos de nuestros clientes.

Con el fin de identificar y mitigar el riesgo físico en la cartera del Banco, se definió una metodología donde se toma la probabilidad de ocurrencia de un evento climático dependiendo de la ubicación del cliente y su vulnerabilidad frente a la ocurrencia de dicho evento. Esta metodología está definida con escenarios climáticos con horizontes de tiempo a 2030 y 2050 para tener una visión a mediano y largo plazo donde los efectos del cambio climático son tangibles y relevantes.

Actualmente estamos trabajando en un *score* de riesgo físico, en donde se están desarrollando las siguientes tareas:

- Definición de puntos geográficos con sus respectivos eventos climáticos.
- Ubicar nuestra cartera según los puntos geográficos.
- Identificar qué sectores económicos debemos priorizar por su vulnerabilidad

De igual forma, este es un ejercicio incremental y la evaluación de la cartera es el primer paso por su materialidad. En este sentido el Banco está trabajando en otros frentes para abordar este riesgo emergente, como riesgo operativo, donde se está evaluando las oficinas y su vulnerabilidad por eventos climáticos.



Oficina Banco de Bogotá

### Riesgo de cambios regulatorios

Respecto a la transición política que vive Colombia y como se ha anunciado, existe en inventario la ejecución de algunas reformas de importancia transversal al funcionamiento de la economía como son la reforma laboral, reforma pensional y la reforma a la salud, que tienen impacto directo en todos los habitantes, en el sector financiero y podrían tener un impacto en el mercado de capitales, asimismo, con la aprobación de la reforma tributaria a finales de 2022, el país comenzó un nuevo régimen de fiscalización a partir de 2023, y que continuará teniendo impacto en Colombia para los próximos años.

Estas posibles reformas, más las propias de la regulación financiera y las normas internacionales pueden tener un impacto directo en el negocio del Banco y sus subsidiarias que pudiera afectar o desviar de manera inesperada la estrategia, el presupuesto y el modelo de negocio establecidos previamente, afectando y comprometiendo los objetivos de crecimiento y desarrollo del Banco, como también los proyectos que previamente puedan estarse llevando a cabo. Dado lo anterior, el Banco realiza algunas acciones que tienen por objeto asegurar el cumplimiento normativo y anticipar una eventual materialización junto al respectivo análisis de sus posibles impactos, entre otras: 1) monitoreo constante al cumplimiento de la regulación y a proyectos normativos que puedan tener efectos en el negocio, 2) ajuste de los procesos y metodologías de gestión de riesgo del Banco a los movimientos normativos, 3) participación activa gremial con Asobancaria, con el fin de establecer los canales de comunicación claros y eficientes con las autoridades en búsqueda de fortalecer el sistema financiero colombiano.

### Aumento en la frecuencia y severidad de ataques cibernéticos contra entidades financieras

Si bien este riesgo ya se gestiona y se controla a través del sistema de seguridad de la información y ciber riesgos, se mantiene como un riesgo emergente dado su constante variación en dinámica e intensidad. Anualmente se presentan masivos intentos de ciberataques en Colombia con nuevas tendencias de sofisticación de los ataques e incremento en los actores maliciosos involucrados, por lo cual el riesgo hace referencia a la posible materialización de un evento de ciberseguridad que tenga una afectación financiera, operativa o reputacional dentro del Banco.

En caso de presentarse la materialización de un ataque, que conlleve la generación de un evento/incidente de seguridad y ciberseguridad podría traer impactos operativos, económicos, legales y reputacionales al Banco de Bogotá, además de afectar la disponibilidad y oportuna prestación de los servicios frente a los clientes.

La protección de la información del Banco y sus clientes de forma integral se realiza a través de la implementación de estrategias, políticas y normas corporativas, procedimientos y recursos informáticos de seguridad y Ciberseguridad, con el fin de preservar los principios de integridad, disponibilidad, confidencialidad, privacidad y auditabilidad de la información.

Es por lo anterior, que el Banco interactúa con los diferentes entornos como el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad (CSIRT) de la Policía, el CSIRT Financiero para activar protocolos de apoyo y colaboración que mitiguen el posible impacto de los nuevos ataques cibernéticos. Adicionalmente, se cuenta con una robusta infraestructura, áreas expertas y sistemas encargados de la seguridad informática de la entidad, asimismo se realizan comités de monitoreo para identificar brechas en los frentes de Tecnología y Ciberseguridad, se cuentan con planes de contingencia y continuidad adecuados para garantizar la disponibilidad de la información. De la misma manera, se realiza un monitoreo de diferentes canales, transacciones y portales identificando señales de alerta temprana que puedan convertirse en incidentes de ciberseguridad.

Como parte de lo anterior, todos los colaboradores del Banco participan en el programa de concientización anual de seguridad de la información y ciberseguridad, en el que se incluye temáticas asociadas a la prevención de riesgos derivados de *Phishing*, *Vishing*, *Smishing* y en general del entorno cibernético actual.

## 4.6 Control del Gasto y Excelencia Operativa

Controlamos eficientemente el gasto y hacemos ágiles, simples y seguros los procesos para lograr excelencia y eficiencia en la operación.

Durante el 2023, continuamos con el desarrollo de iniciativas para racionalizar recursos y optimizar el gasto. Entre las más destacadas se encuentran: sinergias corporativas con entidades de Grupo Aval; la implementación de un nuevo método de alistamiento y empaque automático de tarjetas, que promueve el uso de materiales sostenibles y el cuidado del medio ambiente. Así mismo, la ejecución de proyectos de eficiencia energética; la reducción del espacio físico ocupado por oficinas y de la huella de sucursales bancarias; la digitalización y automatización de procesos con impactos en productividad de los equipos y la racionalización del consumo de papel y diferentes estrategias de renegociación con proveedores.

### Excelencia Operativa

#### Automatización de procesos

Para mejorar la eficiencia de los procesos y los niveles de experiencia de nuestros clientes y colaboradores, implementamos 81 soluciones de automatización (*Bots*, Aplicaciones y Flujos de *Automate*), generando beneficios económicos por \$8,805 millones y una utilidad neta antes de impuestos de \$46,583 millones, cumpliendo al 146% la meta definida para el año.

Entre las iniciativas a destacar encontramos las siguientes:

- Por medio de un *bot* validamos cuáles clientes están siendo consultados por otros bancos en las Centrales de Información para entregar los reportes a las diferentes áreas del Banco que se encargan de la campaña de retención "HUELLAS".



- Generamos una aplicación en *Power Apps* que permite radicar el registro del hogar de la línea de vivienda Mi Casa Ya, almacenando la información en la herramienta *SharePoint* para que posteriormente, la información sea procesada (mediante un *bot*) y realice las postulaciones de registro del hogar.
- Automatización de la radicación, marcación y gestión del proceso de siniestros logrando la disminución del tiempo de atención de siniestros a 3 días hábiles; el reemplazo de documentación por archivos masivos certificados, definición del modelo de actuación ante objeciones y la recuperación de más de \$8,133 miles de millones, del 112% de los valores reclamados a la aseguradora entre siniestros proactivos y reactivos.
- Digitalizamos la herramienta de *pricing* de Cartera Comercial para los segmentos CEOIS y Mediana, lo que permitió agilizar el proceso de generación y aprobación de la tasa de negociación que gestiona la fuerza comercial y así tener la trazabilidad de la información.
- Mejoramos el Índice de Controles Automáticos, subimos el nivel de automatización en los controles de obligatorio cumplimiento de acuerdo con la ley *Sarbanes-Oxley* (SOX) pasando del 45% en el 2022 al 52% al cierre del 2023, con lo cual se disminuyó el 100% de las tareas operativas asociadas a estos controles que se realizaban en diferentes áreas.

### Mejora en la productividad y la eficiencia

- Simplificamos y disminuimos el 29% de los campos visibles del formato de radicación solicitudes de grabación de cupo sobregiro, pasando de 34 a 24 campos.
- Agilizamos la aprobación de créditos de leasing habitacional, optimizando los niveles de atribución disminuyendo el 60% del tiempo pasando de 5 a 2 días los desembolsos que requieren autorización especial.

- Mejoramos la gestión de pagos de incentivos de los comerciales en la vinculación de convenios de nómina, disminuyendo los insumos requeridos para su conciliación en un 50% (de 6 a 3 archivos).
- Mitigamos el 100% de causales de devolución, eliminando el requisito cámara de comercio y consulta de asociados para desembolso de productos de Línea de Facturación.
- Simplificamos en un 50% el tiempo de radicación del comercial ante la Gerencia de Desembolsos pasando de 8 minutos a 4 minutos.
- Diseñamos e implementamos el flujo de Negociación de Facturas Digital en el cual se negocian las facturas por valor de \$90 miles de millones, pasando de un tiempo de atención de 112 minutos a 10 minutos, logrando la mejora en el servicio.
- Definimos una nueva política de calificación de cartera para libranzas con conexión estable con la pagaduría que permitió ahorrar \$12,000 millones en provisiones.



Recibimos, registramos y custodiamos garantías por un valor de \$32.1 miles de millones, las cuales respaldan las operaciones colocadas por la fuerza comercial para las líneas de consumo y comercial. Así mismo, garantizamos más de 49,000 pagarés por un valor total de \$19.0 miles de millones aprobados y endosados a Deceval los cuales serán el respaldo para un proceso de ATL (Apoyo Transitorio de Liquidez) cuando el Banco lo requiera.

En el proceso de administración del bien de leasing atendimos de manera efectiva, las solicitudes que nuestros clientes elevaron referentes a poderes, trasferencias, soportes de pago entre otras para 9,312 inmuebles (bodegas, aptos, casas, oficinas) y 4,561 vehículos garantizando el pago de impuestos y comparendos de cada inmueble.

### Apoyo y Gestión Operativa para las Filiales

En el 2023 apoyamos a nuestras filiales nacionales, e internacionales (*Multibank* y Banco de Bogotá Panamá) en la implementación de los lineamientos corporativos; acompañamos la definición de planes de acción para dar atención a las brechas identificadas frente a los lineamientos de la política de Aval, en especial a las filiales *Multibank* y *Almaviva*.

Así mismo, asesoramos a *Multibank* y Fiduciaria Bogotá, logrando incrementar su nivel de automatización SOX. *Multibank* pasó del 19% en el 2022 al 23% en el 2023 y *Fidubogotá* pasó del 15% en el 2022 al 24% en el 2023.

## Continuidad de negocio

Atendimos de manera satisfactoria y oportuna 9 eventos reales de interrupción de procesos críticos, activando las estrategias de recuperación en el centro de operación en contingencia; esto permitió minimizar los impactos en la operación, en el cumplimiento de ANS y en el servicio al cliente.

Evaluamos satisfactoriamente el estado del plan de continuidad de negocio del 98% de los proveedores que soportan procesos críticos, confirmando el compromiso de mantener la prestación de sus servicios al Banco, inclusive durante eventos de crisis.

## Control del Gasto

### Excelencia y resultados de la gestión operativa

Mediante la ejecución de los procesos, el rediseño constante de los mismos y la operacionalización de las iniciativas, gestionamos y aportamos decisivamente en el logro de las metas de excelencia operativa y control del gasto, la mejora de la experiencia del cliente y el crecimiento del negocio.

## Ecoeficiencia

### Promovemos una operación sostenible



Mejoramos la gestión directa de nuestra operación a través de iniciativas que permiten el correcto uso de los recursos naturales y contribuyen con el cuidado y la preservación del medio ambiente.

### Ecoeficiencia operacional

Implementamos prácticas y procesos que buscan optimizar el uso de recursos naturales y minimizar el impacto ambiental, supervisamos nuestros consumos internos, incluyendo la huella de carbono, el uso de agua y energía, la gestión de residuos sólidos y los viajes de negocios. Este enfoque nos permite identificar medidas innovadoras para reducir y compensar nuestros impactos, buscando un equilibrio entre la eficiencia económica, la eficiencia ambiental y la responsabilidad social, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Primera entidad financiera certificada Carbono Neutro en Colombia

### Huella de carbono corporativa

Estamos comprometidos con mantener una operación carbono neutra certificada, implementando planes que nos permitan mitigar y reducir sus emisiones directas de Gases Efecto Invernadero -GEI-, compensar emisiones residuales a través de planes de reforestación y restauración ecológica, y promover la gestión de la huella de carbono en nuestra cadena de valor.

### Huella de Carbono 2019 - 2023

[GRI 305.1 - 305.2 - 305.3]

	Unidades	2019	2020	2021	2022	2023	Metas
Alcance 1	tCO <sub>2</sub> e	2,879	1,166	5,363	3,454	1,928	3,180
Alcance 2 Location Based	tCO <sub>2</sub> e	5,848	5,146	3,438	3,217	2,517	3,056
Alcance 2 Market Based	tCO <sub>2</sub> e	N/A	N/A	0.00	0.00	0.00	0.00
Alcance 1+2 Location Based	tCO <sub>2</sub> e	8,727	6,312	8,801	6,670	4,445	6,236
Alcance 1+2 Market Based	tCO <sub>2</sub> e	N/A	N/A	5,363	3,454	1,928	3,180
Alcance 3	tCO <sub>2</sub> e	1,153	438	315	431	958	409
Total Emisiones GEI Location Based	tCO <sub>2</sub> e	9,880	6,750	9,116	7,101	5,403	6,645
Total Emisiones GEI Market Based	tCO <sub>2</sub> e	N/A	N/A	5,678	3,885	2,886	3,590

- Debido a la reducción del 22% en emisiones de alcance 2 y 44% en emisiones de alcance 1, logramos la reducción de un 24% en emisiones totales respecto al año 2022 en *location based*.
- Para alcance 3 tuvimos un aumento en emisiones, dado que se realizaron cambios en digitalización y pusimos comenzar a cuantificar viajes de negocio de reintegros.

- Compensamos nuestras emisiones de alcance 1 y 3 (viajes de negocio y resmas de papel) mediante la adquisición de créditos de carbono de proyectos de restauración ecológica en la región caribe.
- Medimos nuestras emisiones financiadas, métricas de impacto ambiental de nuestro portafolio y definimos

metas de cartera verde de largo plazo. El desempeño en este asunto puede consultarse en la sección Indicadores de impacto de nuestro portafolio y Crecimiento de nuestro portafolio. Esta información puede ser consultada en el anexo 1. Informe TCFD en el capítulo Métricas y objetivos.

### Eficiencia Energética

En 2023, desarrollamos campañas de hábitos de consumo de energía responsable. Realizamos seguimiento y monitoreo de los consumos de energía, a través de software inteligente, y mantenemos una adecuada medición de la energía autogenerada por nuestros paneles solares, operando en sedes administrativas y oficinas.

### Consumo de energía de la organización 2020 - 2023

[GRI 302.1, BdB.6, DJSI]

	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Energía convencional respaldada por REC (MWh)	0	27,285	25,528	22,477
Energía renovable autogenerada (MWh)	0	123.8	400.2	839.4
Energía convencional (MWh)	31,375.8	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31,375.8</b>	<b>27,408.8</b>	<b>25,928.2</b>	<b>23,316</b>



Contamos con **5 oficinas con certificación LEED** de construcción mejorando la eficiencia en términos energéticos.



Instalamos **40 sistemas fotovoltaicos** incluyendo sedes administrativas y oficinas a nivel nacional, logrando una generación de 839,434 kwh/año.

**Logramos una disminución de 12% del consumo energético respecto al 2022.**

### Proyecto IOT<sup>20</sup>

Implementado en la oficina El Prado Barranquilla, para el apagado/encendido y control de temperatura del sistema de aire, de manera remota. Teniendo un ahorro mensual de 800 kWh/mes y \$7,680 mil anuales, una reducción mensual estimada de 320 kg/CO<sub>2</sub>, equivalente a la siembra de 3,830 árboles maduros.



**100% de nuestra energía es renovable** respaldada con Certificados de Energía Renovable -RECs.

20 IOT: Sistemas de automatización para el control de luz y aires acondicionados.

### Eficiencia Hídrica

[GRI.303.5]

Reconocemos nuestra responsabilidad ante la presión ejercida sobre este recurso, teniendo en cuenta que nuestro consumo hídrico se centra en el uso doméstico, destinado al consumo de nuestros colaboradores en las oficinas.

### Demanda hídrica 2020 - 2023

[DJSI]

	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Consumo de agua (millones de m <sup>3</sup> )	0.134	0.077	0.073	0.060
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleadoFTE)	0	5.41	5.13	4.50

- Hemos implementado herramientas de medición y monitoreo, que nos permiten identificar altas demandas y aplicar las medidas de control pertinentes.
- Implementamos filtros ahorradores a nivel nacional en nuestras oficinas.
- (GRI) En el Pacífico y San Andrés hemos asignado recursos económicos adicionales para abastecer agua potable a nuestras oficinas. El consumo total de agua en una zona de estrés hídrico (San Andrés), es representado a través de la compra de un carrotanque semanal de 10m<sup>3</sup> para aprovisionar la oficina.

disminuir un 19% frente al consumo en 2022, lo equivalente a 701 árboles.

### Economía circular

Además de contar con financiación sostenible especial para proyectos de economía circular y producción más limpia, promovemos la economía circular acorde con lo dictado en la resolución 1407 de 2018.

Entendemos la economía circular como “un marco de soluciones para la transformación de los sistemas que ayuda a hacer frente a retos globales como el cambio climático, la contaminación por plásticos y la emergente crisis de la biodiversidad, al tiempo que crea nuevas oportunidades de crecimiento”, según *Ellen MacArthur Foundation*



### Estándares de sostenibilidad en nuestras oficinas

Ratificando nuestro compromiso con la sostenibilidad, logramos la Certificación Leed (Construcción sostenible), en 3 oficinas adicionales: *Mall Plaza NQS* en Bogotá, *CEV* de Cali y *Boulevard 54* en Barranquilla. Así, alcanzamos un ahorro energético y de agua del 30% y 55%, respectivamente, y logramos la gestión del 81% de los residuos de las obras. También adelantamos iniciativas de ahorro que generaron una reducción de hasta el 20% en consumo de agua y 13% en el consumo de energía en las oficinas; el reciclaje del 100% de papel y plástico utilizado, que es transformado en nuevos elementos, donde iniciamos con 50 oficinas en 2023 y del 100% de la red para 2024.

Con la disminución del uso de papel a través de la digitalización de procesos tradicionales en las oficinas y la implementación del control de impresiones y buen uso de papel en 2023, se logró

Esta definición se basa en tres principios:

1. Eliminar residuos y contaminación.
2. Hacer circular productos y materiales, a su máximo valor.
3. Regenerar la naturaleza, y tiene como objetivo mantener los productos, componentes y materiales en su mayor utilidad y valor en todo momento y distingue entre ciclos técnicos y biológicos.

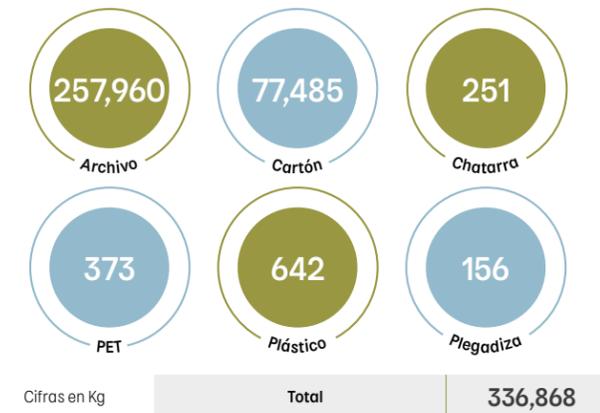
## Gestión integral de residuos

[GRI 306.2]

Realizamos un correcto manejo de nuestros residuos, principalmente de aquellos aprovechables con empresas expertas en reciclaje, los residuos peligrosos y especiales los gestionamos mediante entidades que cuenten con certificación en correcta disposición final.

- Capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores en la correcta separación de residuos y la relevancia de fortalecer nuestra cultura y conciencia con el ambiente.
- En el 2023, desde el archivo central hicimos un aprovechamiento de 319 toneladas de residuos. Estos residuos, se someten a un proceso de destrucción y se reutilizan como materia prima para la elaboración principalmente de papel higiénico y cajas para el Banco, enmarcando el proceso en economía circular.
- Se han gestionado 18.2 toneladas de residuos aprovechables con la empresa Ele de Colombia, quienes dan un segundo uso, transformándolos en subproductos ecológicos como lápices, esferos, cuadernos, libretas y agendas de material reciclado que utilizamos nuevamente como insumo.

- Manejo de residuos peligrosos o RAE: Alianza GECORAE reutilizamos y dispusimos de manera correcta 190 toneladas de material a nivel nacional, constituido principalmente por cajeros electrónicos, equipos eléctricos, baterías de plomo, entre otros.
- En alianza con +compost-Basura, realizamos el manejo de nuestros residuos orgánicos de la sede principal en Bogotá, en donde logramos compostar más de 4,543 Kg de residuos.



## Programa de residuos aprovechables que apoyan causas sociales

Diseñamos un programa de aprovechamiento de residuos a nivel nacional, de la mano de nuestros colaboradores, mediante procesos de sensibilización y talleres que fomentan la correcta separación. Esta iniciativa no solo contribuye a reducir la cantidad de desechos que van a parar a vertederos, sino que también genera aportes significativos para diversas fundaciones. Estas fundaciones utilizan los materiales reciclados como sustento para sus actividades, consolidando así nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental y social.



Apoyo al programa de reciclaje de la Fundación Sanar

## Aportes a fundaciones a través de aprovechamiento de residuos 2023

Organización social	Cantidad de residuos	Descripción
PaperLab	17,745	Archivo, Cartón, Chatarra, PET, Plástico, Plegadiza, Tapa plástica.
SANAR Bogotá		
SANAR Barranquilla		
Medicancer		

## Consumo de papel

Tenemos un compromiso en la reducción del uso de papel. Por ello lo usamos de manera eficiente, minimizando el desperdicio a través de nuestro proyecto “cero papel”, con diversas iniciativas como:

- La transición a comprobantes digitales.
- Asignación de turnos sin papel.
- Digitalización de formatos de oficinas.
- Estandarización de procesos operativos.
- Elaboración de manuales de funciones digitales sobre todos los cargos de los centros de servicio empresarial.

Esto, nos ha permitido disminuir principalmente la impresión de hojas en nuestras sucursales y reducir el 59% del consumo promedio mes de papel. Adicionalmente, en el 2023 cambiamos 325,606 unidades de *Welcome Kit* (sobres y cartas) a materiales con una nueva propuesta que permiten pasar de un tiempo de descomposición de 100 años a 1 año, en comparación con las bolsas de seguridad; además que al tener la calidad de papel *earthpack* “100% sostenible”, se optimiza un 10% de agua y 50% de luz en su elaboración versus un *welcome kit* de tradicional.

Acorde a los registros de consumo interno, presentamos una disminución del 28%, debido a las iniciativas planteadas para este año, en donde comenzamos con el control de impresión, a través del seguimiento a los clics de impresoras multifuncional, para evitar el desperdicio y realizar seguimiento a los colaboradores que más hacen impresiones, también eliminamos los inventarios disponibles en bodega y realizamos la compra según consumo.

### Reporte de Incidentes ambientales Multas Ambientales

Para el 2023 no se presentaron incumplimientos de leyes, normativas, sanciones o multas de carácter ambiental.



Consolidamos nuestro proyecto “Cero papel”



## Consumo de papel en la Organización 2020 - 2023

[BdB.9]

Consumo interno en Kg

2020	313.6
2021	116.3
2022	119.8
2023	86.6

# 4.7 Colaboradores y Sociedad

**➤ Promovemos una cultura organizacional fundamentada en valores y prácticas de diversidad, equidad e inclusión para el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, en un entorno de trabajo colaborativo, de agilidad y de innovación, para brindar experiencias superiores a nuestros clientes y generar impactos positivos a la sociedad y el medioambiente.**

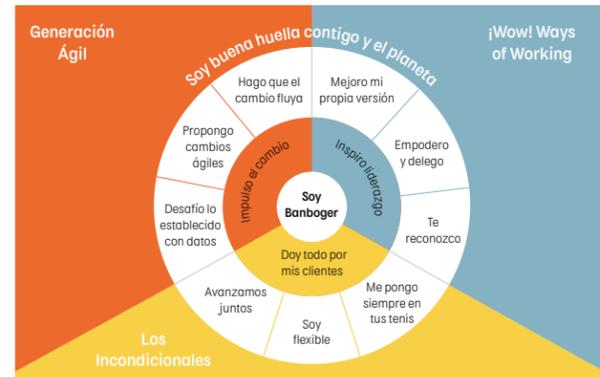
## Colaboradores

### Nuestros Banbogers

[GRI 2-7]



### Sello de cultura Banbogier



El Sello de Cultura Banbogier, es hoy la piedra angular de nuestro talento, para lograr la mejor versión de nuestros colaboradores y modelar la manera como nos relacionamos con nuestros grupos de interés. Todo mediante tres pilares, como son: Impulso al cambio, Inspiro liderazgo y Doy todo por mis Clientes.

Durante 2023, avanzamos en la promoción de una cultura inclusiva, ágil y sostenible, a través de iniciativas para adopción de los comportamientos establecidos en el sello de cultura, dentro de las cuales se destacan: *Ways Of Working* (WOW) para movilizar nuestro liderazgo inspirador; Los Incondicionales: por nuestros clientes todo, para fortalecer la excelencia en el servicio; y Generación Ágil, para avanzar en nuestra mentalidad ágil en favor del negocio; y así seguir siendo “buena huella contigo y con el planeta”.

### Movilizando el Talento Banbogier

La pandemia y postpandemia terminaron por generar efectos profundos sobre las personas y la sociedad, que a su vez han impactado las organizaciones y su entorno en el largo plazo, modificando los recursos, prioridades y dinámicas para poder ajustarse a las nuevas necesidades y retos en materia de gestión del talento y cultura. En este sentido y en línea con las tendencias globales, enfocamos así nuestra visión en cuatro pilares:

1. La atracción, formación y desarrollo del mejor talento ágil
2. El fortalecimiento de nuestro modelo de liderazgo inspirador
3. La promoción de la diversidad, equidad e inclusión
4. Impulsar experiencias extraordinarias en favor del bienestar y la conciliación de nuestros Banbogers y familias.

La atracción y desarrollo del talento fueron claves en el 2023, generando oportunidades de vinculación y promoción en línea con los retos organizacionales y del sector financiero, mediante el modelo de reclutamiento estratégico, la creación de cuatro semilleros exitosos para roles tecnológicos con enfoque de género (mujeres STEM, Talento Digital Poblaciones Vulnerables, Desarrolladores Web, entre otros) y el modelo predictivo de talento para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de atracción.

A su vez, el diseño y apropiación de acciones integrales en salud mental (como el programa Protegiéndote y Espacios Seguros para Tod@s) y el fortalecimiento del portafolio de bienestar basados en nuestro *journey* del Colaborador (*Employee Journey Map BdB*), nos hizo merecedores del premio *Employee Experiences Awards 2023*; sumado a la continuación del esquema de flexibilidad laboral y trabajo híbrido, la

generación de más de 1,000 actividades en áreas como arte, entretenimiento, salud, deporte, ecología, inclusión, artesanía, voluntariado, habilidades blandas y finanzas personales, asegurando experiencias memorables para los colaboradores.

Avanzamos en nuestro modelo de liderazgo apoyado por el programa *Ways of Working* (WOW) en el marco del Sello de Cultura Banbogier para más de 1,500 líderes, el lanzamiento del nuevo esquema de universidad corporativa UBanbogier con ocho academias, el Programa Integral de Transformación (PIT) y la Academia Ágil, permitieron profundizar la transformación del talento en favor del negocio; creando un ecosistema que impactó a más de 6 mil colaboradores.



Todo ello acompañado por un enfoque transversal de diversidad, equidad, inclusión y no discriminación (DEI), que

nos posicionó como un referente regional por nuestros avances y prácticas en DEI (premio *Euromoney como Market Leader* en DEI), siendo reconocidos como la cuarta empresa más incluyente en LATAM por el Centro Nacional de Consultoría y la Cámara de la Diversidad, una de las 12 empresas líderes en DEI según Forbes en Colombia, y el mantenimiento del Sello Plata Equipares (PNUD, MinTrabajo) y el Sello *Friendly Biz* por la promoción de la diversidad y la equidad en la organización.

### Por cuarto año consecutivo somos certificados por Great Place to Work (GPTW)

[BdB.13] [DJSI, MSCI]

Por cuarto año consecutivo, obtuvimos la certificación de Gran Lugar para Trabajar por GPTW e Icontec, gracias a nuestras estrategias en favor del bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias. Implementamos mejores prácticas e instrumentos innovadoras para movilizar el ambiente laboral, priorizando acciones para fortalecer el liderazgo, entrenar y formar nuevas competencias y habilidades, incorporar nuevos beneficios y promover otros existentes con enfoque de género, consolidamos el modelo de sponsors para la acción del ambiente laboral, seguimiento, análisis y monitoreo nacional, y realizar pulsos y estrategias de comunicación para promover beneficios para nuestros colaboradores.

### Resultados de Great Place to Work 2019 - 2023

	2019	2020	2021	2022	2023	Meta 2024
Medición del clima laboral - % de satisfacción	52.0	65.7	71.0	68.7*	66.5	71.8

\*El resultado del 2022, fue modificado por GPTW durante el 2023, debido a ajustes metodológicos realizados por el instituto para el sector y medición en Colombia.

### Distribución GPTW por género 2019 - 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
👤	53.1	59.5	70.4	70.1	67.4
👤	50.9	71.9	71.6	64.9	61.6

### Distribución GPTW por tipo de cargo 2019 - 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Nivel I	-	65.7	71.0	-	-
Nivel II	62.8	91	94.3	97.0	75.7
Nivel III	57.1	82.2	91.0	85.0	87.0
Nivel IV	47.7	66.1	66.3	60.5	61.0
Nivel V	42.5	73.9	81.3	87.1	66.3
Nivel VI	52.6	63.4	72.3	65.3	72.2
Nivel VII	52.5	62.6	67.9	68.7	61.1
Nivel VIII	-	62.6	92.9	92.3	87.5

### Distribución GPTW por edad 2019 - 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Menos de 22 años	59.9	83.6	90.8	83.8	84.5
22 a 29 años	55.9	70.7	76.7	73.9	70.4
30 a 39 años	47.5	62.0	66.4	59.6	60.7
40 a 52 años	48.1	63.9	71.8	70.5	66.5
53 años o más	47.7	58.8	68.5	70.1	66.0



Mujeres Stem

### Distribución GPTW según diversidad 2019 - 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Mayoría étnica	51.4	65.7	71.0	68.3	66.5
Minoría étnica	48.7	66.5	66.7	75.2	70.8
LGBT+ Sí	-	51.9	65.7	58.7	60.8
LGBT+ No	-	65.7	71.0	68.7	66.5
Prefiero no responder	-	-	60.6	69.5	43.7
LGBT+ sin identificar	-	46.9	63.9	47.0	69.3

### Lideramos la gestión de personas a nivel sectorial en MERCO Talento

[MSCI.7]

Desde el 2021 hemos avanzado 9 posiciones en la evaluación global del atractivo de nuestra marca empleadora (pasando del puesto 43 al 34 en el 2023) para atraer y retener talento, realizada por Merco Talento (monitor que fomenta la mejora de la gestión del capital humano de las organizaciones), logrando mejorar de manera sostenida la percepción de nuestros grupos de interés en segmentos como: Colaboradores Propios, Universitarios, Responsables RRHH, Expertos y *Headhunters* y Merco Talento Digital. A su vez, nos consolidamos en el sector financiero como líderes en materia de gestión de personas según Merco. Esta evaluación considera la opinión de diferentes públicos sobre calidad laboral, marca empleadora y reputación interna y hace un análisis comparativo con las grandes empresas.

### Avanzamos como Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

En 2022 nos convertimos en el primer Banco del país en alcanzar la certificación de Empresa Familiarmente Responsable

(EFR), norma Internacional que promueve la conciliación o equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, mediante la implementación de un modelo de gestión y mejora continua.

En el 2023 seguimos avanzando de la mano de la Fundación Más Familia de España (empresa certificadora EFR), ratificando nuestro compromiso con el bienestar y conciliación de nuestros colaboradores y sus familias, abordando con éxito el proceso de auditoría externa de este año, con miras a la renovación de la certificación en el 2024.

### Así está conformado nuestro talento

[GRI 2-7]



### Número de colaboradores por tipo de contrato 2023

[GRI 2-8]

	Jornada completa	Jornada parcial	% Part.	
Activos	Término Indefinido	9,230	0	69%
	Término fijo	0	0	0%
Outsourcing	2,781	0	21%	
Temporales	792	0	6%	
Aprendices SENA	478	0	4%	
<b>Total</b>	13,281		100%	

### Diversidad de género por tipo de contrato 2023

	Aprendices SENA	Outsourcing	Temporales	Término indefinido	Total
♂	179	1,017	279	3,770	5,245
♀	299	1,764	513	5,460	8,036
<b>Total</b>	478	2,781	792	9,230	13,281



Promovemos la contratación de jóvenes

### Colaboradores por región 2023

Región	♂	♀	Total
Dirección General	2,188	2,337	4,525
Región Antioquia	244	647	891
Región Occidente	331	487	818
Región Costa	241	453	694
Región Central	218	491	709
Región Bogotá Norte	232	330	562
Región Oriente	167	442	609
Región Bogotá Sur	149	273	422
<b>Total</b>	3,770	5,460	9,230

### Convencionados y no convencionados 2023

[DJSI] [GRI 2-30]

	No.	%
Convencionados	4,974	54%
No Convencionados	4,256	46%
<b>Total</b>	9,230	100%

### Convencionados y no convencionados por género 2023

	♂	♀	% ♂	% ♀
Convencionados	1,677	3,297	33.72%	66.28%
No convencionados	2,093	2,163	49.18%	50.82%
<b>Total</b>	3,770	5,460	40.85%	59.15%

### Distribución por edad convencionados 2023

Edad	♂	♀
18 - 25	93	225
25 - 35	575	1,461
35 - 45	385	951
45 - 55	367	531
más de 55	257	129
<b>Total</b>	1,677	3,297

## Nuevos colaboradores y rotación de empleados 2023

[GRI 401.1] [DJSI]

 <b>559</b> Nuevas contrataciones	 <b>325</b> mujeres	 <b>234</b> hombres
<b>2.54%</b> Participación sobre planta total hombres	<b>6.06%</b> Tasa de nuevos colaboradores	<b>3.52%</b> Participación sobre planta total mujeres



## Puestos ocupados por candidatos internos 2023

[DJSI]

Año	Porcentaje
2019	93.7%
2020	93.9%
2021	89.1%
2022	95%
2023	96.5%

\*Cubrimiento con candidatos internos teniendo en cuenta promociones respecto a número de convocatorias internas.

## Porcentaje de cubrimiento<sup>21</sup>

Año	Porcentaje
2019	51.40%
2020	49.52%
2021	52.76%
2022	56.02%
2023	65.7%

\*Este indicador es calculado incluyendo las nuevas promociones/promociones totales+ ingresos.

## Contratación de nuevos colaboradores por edad 2023

Rangos	No.	%
18 - 25	242	43.3%
25 - 35	272	48.7%
35 - 45	34	6.1%
45 - 55	9	1.6%
más de 55	2	0.3%
<b>Total</b>	<b>559</b>	<b>100%</b>

## Indicadores de rotación, costo promedio y tasa de nuevos empleados

[GRI 401.1]

	2022	2023
Tasa de nuevos empleados total	11.01%	6.06%
Rotación de empleados total	11.56%	11.14%
Rotación de empleados voluntaria	7.72%	5.14%
Costo promedio por empleo contratado	\$4,447,992	\$4,819,822
Costo total de nuevos empleados contratados <sup>22</sup> (millones)	\$4,773	\$4,702

<sup>21</sup> Este indicador se calcula sumando las contrataciones directas y las promociones realizadas (incluyendo el paso de convencionados a no convencionados). Esta suma corresponde al total de contrataciones externas directas más el número total de promociones y frente a esto se calcula el porcentaje de promociones.

<sup>22</sup> Costo total: Incluye equipo de cómputo, kit de bienvenida, honorarios, atracción y selección, costo de examen médico, costo plataformas de empleo, costo plataforma de evaluación.

## Rotación de empleados por género 2023

	No.	%
	479	45.3%
	578	54.7%
<b>Total</b>	<b>1,057</b>	<b>100%</b>

## Tasa de rotación por nivel de cargo 2023

Nivel de cargo	No.	%
Segundo nivel	31	12.1%
Tercer y cuarto nivel	194	11.5%
Analistas	377	12.7%
Auxiliares	455	9.9%

## Rotación de empleados por edad 2023

Rangos	No.	%
18 - 25	63	5.96%
25 - 35	480	45.41%
35 - 45	288	27.25%
45 - 55	79	7.47%
más de 55	147	13.91%

## Somos un Banco diverso, equitativo e inclusivo para todos

[BdB.13] [DJSI] [MSCI 7]

Somos líderes del sector en la promoción de la diversidad, equidad, inclusión y no discriminación, siendo un referente de buenas prácticas y transformación organizacional, gracias a una ruta innovadora en línea con la caracterización y necesidades de nuestros colaboradore(a)s y clientes, la cual ha sido certificada y reconocida por diferentes instituciones.

En el 2023, la ruta avanzó en la formación de habilidades para un liderazgo inclusivo; generación de nuevas oportunidades para personas con discapacidad; creación de grupos como la comunidad de mujeres BdB y círculo de mujeres TIC y otros espacios de diálogo entorno a la inclusión, la crianza libre de estereotipos y nuevas masculinidades; ampliamos la visión de la diversidad con actividades y el diseño de la ruta de empleabilidad para personas con experiencia de vida trans; y fortalecimos las alianzas en grupos nacionales y regionales claves para la movilización de estos temas.



- Inclusión y discapacidad:** el Programa de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad (ILPCD), continuó formando a más de 6,200 colaboradores y generando oportunidades para la vinculación de personas con discapacidad en alianza con entidades como el SENA, Cajas de Compensación y Fundaciones.

Así mismo, formamos y certificamos a los primeros colaboradores en materia de lengua de señas a nivel nacional y avanzando junto con diferentes Alcaldías en el apoyo a sus programas de inclusión (Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga), todo en busca de contar con el mejor talento inclusivo. Estas buenas prácticas en favor de la inclusión fueron reconocidas mediante una mención por la Fundación Corona y Pacto de Productividad.

- **Diversidad:** a través del programa Familia Diversa BdB, ampliación la visión sobre la diversidad mediante nuevas iniciativas relacionadas con nuevas masculinidades, crianza libre de estereotipos, el diseño de la primera ruta de empleabilidad para personas con experiencia de vida trans, y el lanzamiento de nuestra Guía de Comunicación Inclusiva que, acompañado con una comunicación de



La creación de la comunidad de mujeres BdB a nivel nacional y el círculo de mujeres TIC



La creación de semilleros para mujeres STEM con el fin de promover la formación e inclusión laboral de mujeres en áreas digitales



La implementación y monitoreo de nuestro tablero de DEI para monitorear la evolución en materia de inclusión en la organización.

marca declarativa, nos permitió ir más allá del mes del orgullo, permitieron impactar a más colaboradores y clientes.

- **Equidad para tod@s BdB:** en 2023 continuamos nuestro camino en favor de la equidad de género gracias a:

Así mismo, avanzamos en nuestro modelo de liderazgo y conciencia incluyente mediante nuevos graduados en nuestra 3ª cohorte de la ruta de empoderamiento femenino "Mujer Tu Huella Nos Inspira" y la 2ª cohorte del programa masculino "Los Hombres También Cuentan"; y profundizamos el ecosistema de equidad y los ciclos de conversatorios con talleres para líderes y áreas claves en materia de sesgos inconscientes en proceso de atracción, promoción y equipos de trabajo.

- **Alianzas y comunidades:** fortalecimos nuestra participación en alianzas con empresas y grupos de interés para seguir construyendo una sociedad más incluyente, destacando: Mesa de DEI con Asobancaria, *Pride Connection* Colombia, la Comunidad Regional *AEquales*, la Comunidad *Great People* (GPTW), la Cámara de la Diversidad, la Mesa de DEI Grupo AVAL, la Mesa de Cultura y DEI de filiales BdB y la participación en eventos (i.e OEI, GPTW, Universidades, Cámaras de Comercio) y entrevistas con empresas del sector productivo para compartir nuestras experiencias.

Este año la estrategia fue reconocida por su impacto y solidez, adicionalmente a los reconocimientos mencionados anteriormente que nos llenan de orgullo (i.e cuarta empresa más incluyente en LATAM), obtuvimos menciones por nuestras campañas y comunicaciones de marca innovadoras para derribar estereotipos y huella de publicidad responsable (reconocimiento ONUMujeres, *Effie Awards*, P&M y ANDA); las certificaciones otorgadas por los esfuerzos en materia de inclusión y discapacidad a nivel nacional otorgados por Alcaldías e instituciones como Pacto de Productividad - Fundación Corona y el mantenimiento de nuestro Sello Plata Equipares (PNUD y Mintrabajo) y Sello *Friendly Biz*.



Oficina joven en Bogotá

### Indicadores de diversidad y equidad



#### Distribución de colaboradores por raza / etnia / nacionalidad 2023

Raza / etnia y nacionalidad	%
Mestizo	52.80
Blanco	45.30
Afrodescendientes, Creole - Palanque, Raizal	Afro - 1.6 Raizal - 1.0
Indígena	0.50
Otros	NA



#### Distribución de colaboradores por otras minorías 2023

Otras minorías	2023
Personas con discapacidad	0,67%
LGBTQI+	7%
No binario	2%
<30 años	4,666
30 - 50 años	7,230
>50 años	1,385
Población extranjera	0.03%

### Casos de discriminación y acoso

[ 406-1 ]



#### Número de incidentes por discriminación y acoso 2023

Estado	Casos
Dirigidos a otras instancias	6
Acuerdos conciliatorios	3
Cambio de área	2
Acción disciplinaria	0
Acercamiento <sup>23</sup>	20
Renuncia	0
Sondeo	0
<b>Total Casos 2023</b>	<b>31</b>

Las quejas recibidas fueron investigadas siguiendo nuestro protocolo. En todos los casos se realizó la debida diligencia y en aquellos que aplicaba se tomaron las medidas correctivas que incluyeron: acompañamiento, acercamiento, acuerdos y conciliación, entre otros.



Equipo Banco de Bogotá

<sup>23</sup> Acercamiento hace referencia a escucha activa de las partes, presentación de disculpas, seguimiento y monitoreo al caso. Dirigidos a otras instancias: hace referencia a los casos que no son competencia del comité, se rechazan conforme a la Ley 1010 de 2006 por no cumplir con los requisitos mínimos, sin embargo, se remiten a las áreas correspondientes para que realicen los procedimientos pertinentes como sondeos de ambiente laboral. También hay rechazos porque llegan al comité temas que no son competencia del comité como desacuerdos con la evaluación de desempeño, para lo cual el Banco cuenta con otros canales habilitados.

## Distribución de mujeres en la fuerza laboral 2023

[DJSI]

Indicador de diversidad	2021	2022	2023	Meta 2024
Mujeres en la fuerza laboral total	59.1%	60.5%	60.5%	60.5%
Mujeres en puestos directivos	49.9%	49.7%	49.5%	49.9%
Mujeres en cargos administrativos - primer nivel	31.3%	28.9%	30.9%	30%
Mujeres en los más altos cargos directivos a dos posiciones del Presidente	30.8%	28.8%	29.5%	30.5%
Mujeres en roles de generación de ingresos (ej. Fuerza comercial)	72.2%	71.6%	72.1%	72.1%
Mujeres STEM o en puestos relacionados	36.1%	35.2%	32.5%	33.5%

## Indicadores salariales por género 2023<sup>24</sup>

[DJSI]

Nivel de cargo - DEI	promedio salarial	promedio salarial	Ratio promedio salarial	Ratio (%)
Nivel ejecutivo	\$18,549,952	\$22,330,592	83.1%	16.9%
Nivel ejecutivo con incentivos	\$20,333,018	\$26,028,000	78.1%	21.9%
Nivel directivo	\$5,943,111	\$6,293,458	94.4%	5.6%
Nivel directivo con incentivos	\$6,602,365	\$6,702,526	98.5%	1.5%
Nivel administrativo	\$2,651,893	\$2,926,216	90.6%	9.4%

## Total mujeres en cargos directivos 2023

[DJSI]

	2021	2022	2023
Total Directivos	2.8%	2.7%	2.7%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluida la gerencia junior, media y superior	49.9%	49.7%	49.5%
Mujeres en puestos de dirección junior, es decir, primer nivel de dirección	31.3%	28.9%	30.9%
Mujeres en puestos de alta dirección, es decir, a un máximo de dos niveles del Presidente	30.7%	28.7%	29.5%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos	72.2%	71.6%	72.1%
Desglose de la fuerza laboral en función de grupos minoritarios: extranjeros	0.04%	0.04%	0.03%

24 Durante 2022 no se llevó a cabo ningún tipo de fusión o adquisición, ni algún evento que pudiera afectar la estabilidad laboral de nuestros colaboradores. Nuestra evaluación de la brecha salarial de género, orientada a implementar acciones para reducirla, ha sido verificada por Equipares (PNUD) durante el 2021 - 2022. La diferencia en la disparidad salarial informada a lo largo de los años es el resultado de diferentes factores como un cambio en la política de compensación, el nivel de compensación para la persona o los colaboradores mejor pagados, un cambio en la metodología de cálculo y una mejora en los procesos de recogida de datos.

## Promovemos el bienestar

[DJSI]

Con el fin de cuidar a nuestros colaboradores, continuamos con la implementación de programas e iniciativas que nos permiten ofrecerles bienestar físico, emocional y social, en un entorno de trabajo seguro, brindando oportunidades de progreso para ello(a)s y sus familias.

### Programa Primeros Pasos

Tiene como objetivo apoyar a los colaboradores y sus familias en la experiencia de ser padres, promoviendo la lactancia materna, la paternidad responsable y el desarrollo de la infancia. Se brinda acompañamiento a los padres desde el anuncio del embarazo hasta el primer año de vida del bebé, brindando formación y sensibilización técnica para los padres. Además, ofrecen un proceso de reincorporación escalonada para las madres y tiempo adicional para los padres para ejercer su rol protagónico en los primeros días después del nacimiento. También brindó apoyo financiero en gastos asociados a esta nueva etapa y entregan un kit de bienvenida a los recién nacidos.

### Indicadores de gestión - Programa Primeros Pasos 2023



**\$278.9 millones**

entregados por regreso escalonado.

**\$122.5 millones** entregados en beneficios de licencia de paternidad extendida.

**\$401 millones**

entregados a colaboradores.

### CoBaby BdB

En 2023, bajo el programa Primeros Pasos, creamos *CoBaby* BdB con el objetivo de ofrecer una solución complementaria para padres y madres que necesitan trabajar en las instalaciones del Banco para el cuidado de sus hijos entre 0 y 5 años. *CoBaby* BdB ofrece un espacio donde los colaboradores pueden trabajar junto a sus hijos y otro donde los niños tienen un acompañamiento profesional en pedagogía infantil. De esta forma, implementamos este tipo de espacios que promueven el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores y sus familias

Durante el año, se dictaron 15 charlas de formación y sensibilización en el Programa Primeros Pasos para líderes, contando con una asistencia de 57. También, tuvimos 19 sesiones de formación para padres y madres donde recibieron la bienvenida al programa; 127 colaboradores participaron y obtuvimos 82 puntos de *eNPS*.

### Primeros pasos

	2023
Número de inscritos	293
Número de inscritos hombres	127
Número de inscritas mujeres	166
% Participación hombres	43%
% Participación mujeres	57%
Número de horas entregadas por beneficio de paternidad extendida (solo colaboradores de los inscritos que ya están en etapa de su bebé ya nacido)	5,824
Número de horas entregadas por beneficio de regreso escalonado (solo colaboradores de los inscritos que ya están en etapa de su bebé ya nacido)	18,392
Auxilio por maternidad	\$270,679,771
Auxilio por paternidad	\$143,069,097



Los niños que asistieron al *CoBaby* disfrutaron de más de 2,730 horas en este espacio que es calificado por nuestros colaboradores con un *NPS* de 94 puntos.

### CoBaby BdB

	2023
Número de usos en el año del <i>CoBaby</i>	273
Número de actividades de pedagogía infantil realizadas	372
% Participación Padres	24%
% Participación Madres	76%

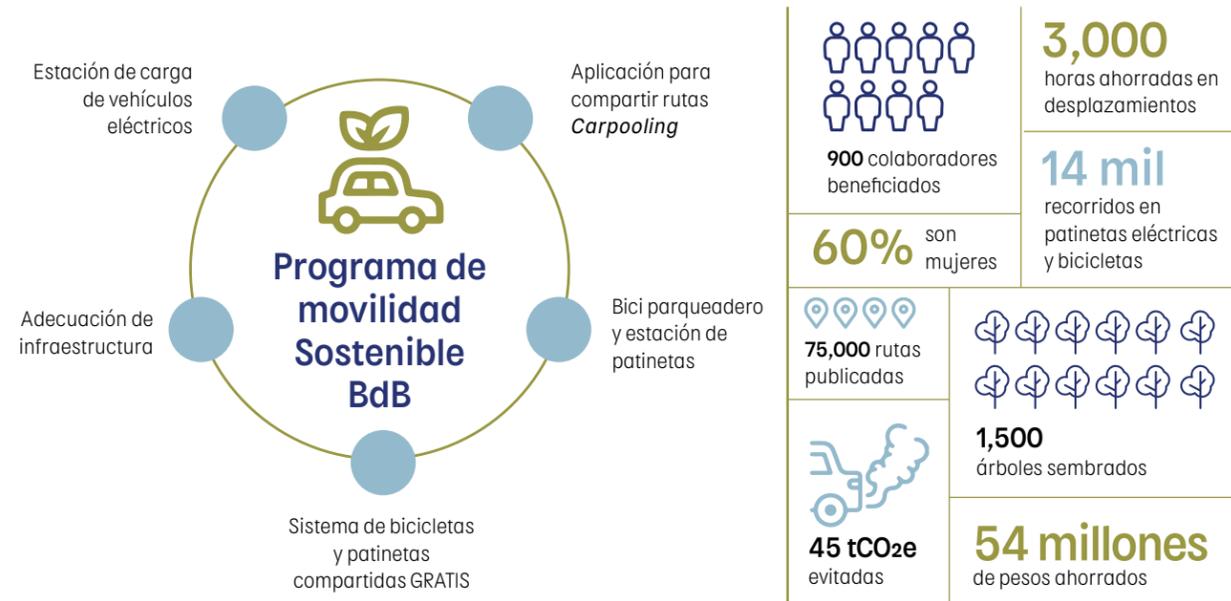
### Movilidad Sostenible

Impulsamos el bienestar, la calidad de vida de nuestros colaboradores y disminuir la cantidad de emisiones de CO2 por medio de nuestro programa de movilidad.

- Reconocidos entre los mejores programas de movilidad del sector privado.

- Recibimos por cuarto año consecutivo el reconocimiento por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad como uno de los mejores programas de movilidad del sector privado.
- Contamos con un Plan Integral de Movilidad Sostenible -PIMS- en el Distrito Capital.

En 2023 alcanzamos importantes logros:



### Voluntariado para impulsar el desarrollo social

Con el objetivo de que nuestros colaboradores participen activamente en el desarrollo social y el fortalecimiento del ecosistema de emprendimientos sostenibles, realizamos la segunda edición del programa Mentores que Construyen País, una iniciativa de voluntariado corporativo que cuenta

con la participación activa de 38 especialistas en diversas áreas, quienes brindan asesoría y acompañamiento a los emprendedores, para apoyar el fortalecimiento de sus modelos de negocio. En esta segunda versión, participaron emprendimientos que promueven la Sostenibilidad en temas como:



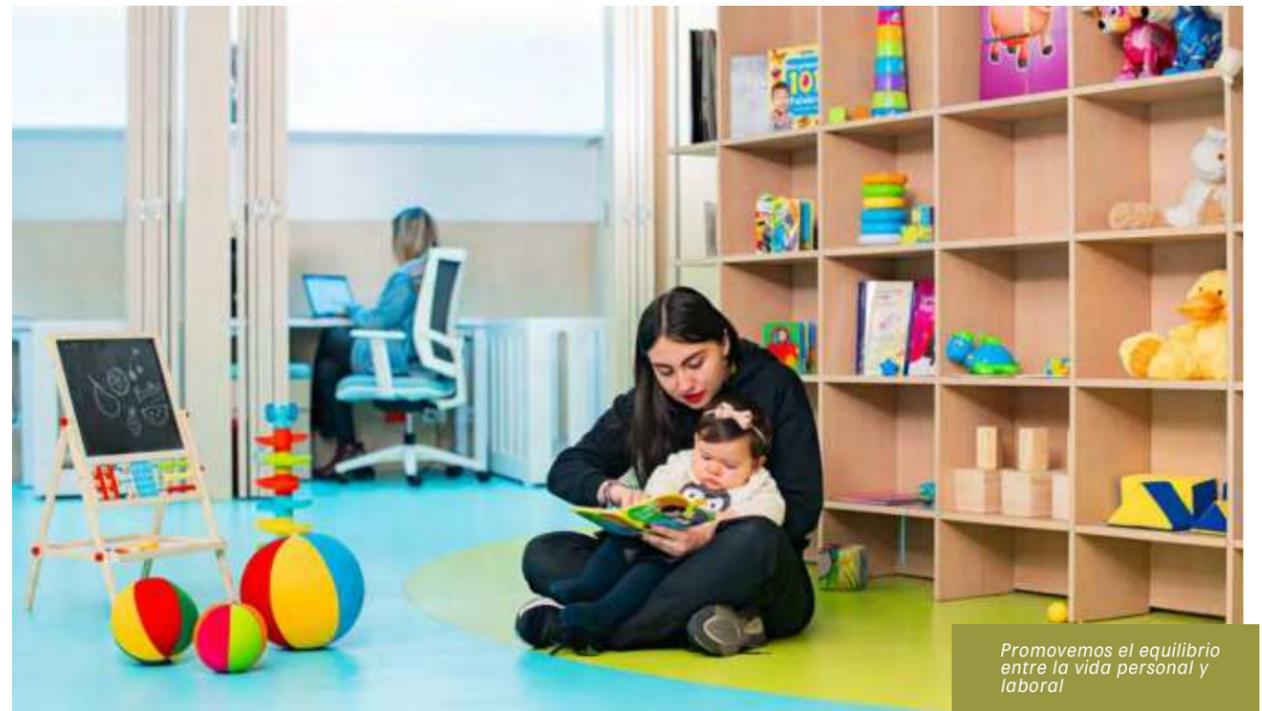
### Auxilios y beneficios para nuestros colaboradores [GRI 401.2]

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

Con el fin de impulsar el progreso de nuestros colaboradores, continuamos contribuyendo al logro de sus metas y las de sus familias, a través de líneas de crédito en vivienda, vehículo y estudio, los cuales sumados a los demás beneficios que conforman nuestro portafolio, superaron en el 2023, un valor de \$18,865 millones en favor de nuestros colaboradore (a)s.

### Total de auxilios y beneficios entregados a colaboradores 2023 [GRI 403.1 al GRI 403.7]

Beneficios y auxilios	Beneficios entregados	Personas beneficiadas	Monto total entregado COP
Transporte	30,815	2,627	\$2,225,816,302
Alimentación	39,083	3,638	\$8,154,992,253
Educación empleados	1,142	745	\$2,100,387,227
incapacidad	15,330	3,493	\$3,127,019,230
Óptico de lentes y monturas	3,850	3,197	\$1,426,827,528
Educación (hijos)	2,332	2,007	\$1,372,446,506
Maternidad	270	267	\$413,748,868
Conectividad	698	96	\$28,160,000
Funerario	14	14	\$15,688,204
<b>Total</b>	<b>93,534</b>	<b>16,084</b>	<b>\$18,865,086,118</b>



Promovemos el equilibrio entre la vida personal y laboral

### Compromiso con la Salud y el Bienestar de los Banboger

La salud y el bienestar de nuestros colaboradores es nuestra máxima prioridad. A través de la implementación y gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo, damos cumplimiento al marco legal vigente (Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019); y adaptamos nuestro sistema a los estándares internacionales, como la ISO 45001, para garantizar prácticas alineadas con las mejores prácticas a nivel global.

Durante el 2023, nuestra metodología nos permitió:



Identificar los principales riesgos, en los más de 500 centros de trabajo a nivel nacional, implementando controles y prácticas en favor de los más de 13.000 colaboradores y grupos de interés.



Realizar actividades, promoviendo la salud a través de actividades deportivas, atenciones médicas, psicológicas y odontológicas, jornadas de vacunación, donación de sangre, talleres y conversatorios sobre salud integral.



Incluir técnicas de gimnasia laboral con enfoque terapéutico y llevamos a cabo inspecciones de trabajo, conmemoraciones y celebraciones de días internacionales.



Continuar trabajando de forma híbrido, gestionándolo como parte del bienestar y la armonía entre la vida y el trabajo, especialmente para aquellos roles que se adaptan perfectamente a este esquema.



Continuar brindando a nuestros colaboradores, acompañamiento mediante protocolos que aseguran un ambiente de trabajo seguro y saludable, por los efectos de la pandemia.



Implementar el programa "Protegiéndote" para proteger, acompañar y sensibilizar a los colaboradores en situaciones difíciles, a través de una línea directa de psicología clínica.



Incorporar a "Miel", la primera mascota contratada en un banco para brindar amor y acompañamiento en manejo de estrés y ansiedad, reflejando nuestro compromiso con la salud mental.



Realizar pausas activas para potenciar habilidades de comunicación y relaciones personales, mejorando habilidades sociales y reduciendo el estrés y la depresión.

### Lesiones por accidentes laborales 2023

[GRI 403.9]

Indicadores de SST para los colaboradores	2023
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0.00
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0.00
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	4
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0.04
Número de lesiones por accidente laboral registrable	11
Tasa de lesiones por accidente laboral registrable	0.71
Número de horas trabajadas	20,411,688



### Accidentes de trabajo 2023

Accidentes de trabajo	2023
Accidentes	77
Accidentes graves	4
Accidentes que generaron días perdidos	11
Horas trabajadas	20,411,688
Número total de días perdidos por accidentes de trabajo	234
Tasa días perdidos	0.00115%
Víctimas mortales	0.00



### Trabajo híbrido - teletrabajo 2023

Colaboradores en trabajo híbrido (teletrabajo) **4,409**

### Tasa de ausentismo 2023

[DJSI, GRI 403.9]

Indicador	2023
Total de días laborados por los empleados	2,291,581
Número total de días perdidos <sup>25</sup>	47,113
Colaboradores	9,230
Tasa de ausentismo <sup>26</sup>	2.06%

### Crecimiento y desarrollo para nuestros Banboger

En línea con la evolución digital del Banco de Bogotá y nuestros Sello de Cultura Banboger, la estrategia de formación durante el 2023 se orientó a la transformación de nuestro modelo de liderazgo, el fortalecimiento de nuevas habilidades en favor de las personas y el negocio; y la adopción de competencias en materia de metodologías ágiles para nuestro talento. Todo ello, mediante el rediseño y adopción de canales, plataformas, herramientas y un nuevo ecosistema de formación liderado por la UBanboger, la Academia Ágil y la continuación de nuestros programas *core* de formación.

### Programas de capacitación en liderazgo, nuevas habilidades y capacidades.

[DJSI] [GRI 404.2]

En el 2023, llevamos a cabo el fortalecimiento de los procesos de inducción corporativa, con el objetivo de brindar los conocimientos y las herramientas a los colaboradores que ingresan por primera vez al Banco con el fin de apoyar su conexión y ubicación laboral – en línea con nuestra cultura Banboger – y mejorar su desempeño individual y colectivo. Así mismo, generamos nuevos programas organizacionales para habilitar y profundizar competencias técnicas y humanas que permitiera procesos efectivos de *reskilling* y *upskilling*, en favor de nuestros productos y servicio al cliente, llegando a 117 horas promedio de capacitación por persona.

25 Los días perdidos son de accidentes de trabajo, enfermedad laboral y enfermedad común.

26 Consistencia de datos: Reducción temporal de cobertura (o desafío objetivo) debido a acciones corporativas.

## Promedio de horas y montos de capacitación por FTE

Full Time Employee, por sus siglas en inglés

Formación y desarrollo	2021	2022	2023
Promedio de horas por FTE de capacitación y desarrollo	88	98	117
Gasto promedio por FTE en formación y desarrollo	\$292,019	\$335,273	\$358,689

## Ecosistema de formación UBanboger y Programas de desarrollo de habilidades

[GRI 404.2] [DJSI] [MSCI.8, 9]

### UBanboger y Academia Ágil

Transformamos la Universidad Corporativa, mediante la creación y lanzamiento de la UBanboger, orientada a producir estructuras especializadas de aprendizaje, con base metodológica y curación de contenidos mediante ocho academias de formación, permitiendo a los colaboradores desarrollarse integralmente.

La Ubanboger incorpora una segmentación, materiales y contenidos a la medida, con planes creados a partir de las necesidades y desafíos del Banco de Bogotá y sus áreas, logrando una alta personalización y especialización con impacto sobre el negocio. Todo mediante un desarrollo *in-house* más plataformas externas, que, junto con la Academia Ágil, ruta creada para la adopción de metodologías ágiles que hoy ya supera más de 2,500 beneficiados, consolidan un ecosistema robusto de formación y gestión de contenidos múltiples.

### Participación UBanboger 2023

Academia	Inscritos	Horas
Ágil	2,988	57,126
Banca y regulación	9,972	990,692
Comercial	1,488	16,505
Digital y tecnología	1,647	28,394
Experiencia de cliente	280	1,675
Liderazgo	4,580	25,648
Power Skills	4,699	15,856
Sostenibilidad	33	73
<b>Total Formación</b>	<b>10,268</b>	<b>1,135,971</b>



Brindamos a nuestros colaboradores espacios de capacitación

### Programas destinados a aprendices de la empresa

Mantenemos nuestro compromiso en apoyar nuevos talentos y la generación de oportunidades para los jóvenes, como es la "primera experiencia laboral". Continuamos nuestro programa y ruta de formación para jóvenes, el cual se fundamenta en el compromiso de empoderar a las generaciones futuras mediante la educación y el desarrollo integral de competencias, inspirando el sentido responsabilidad social, a través de las oportunidades educativas y laborales. En alianza con el SENA, se llevaron a cabo tres programas para formar jóvenes en áreas comerciales, administrativas y de TI.



572 jóvenes beneficiados



+857 mil horas de capacitación

## Programas de capacitación de aprendices

Descripción del programa	SENA		
	Técnico en servicios comerciales y financieros	Técnico en asistencia administrativa	Tecnólogo en análisis y desarrollo de software
<b>Duración</b>	12 - 15 meses	12 meses	24 meses
<b>Horas de formación</b>	1,760	2,208	3,984
<b>Objetivo</b>	Reforzar conceptos y desarrollar habilidades para desempeñarse efectivamente en la labor de Asesor de Ventas y Servicios, implementando diferentes técnicas y aplicando los procedimientos para la consecución efectiva de los resultados.	Brindar a los sectores productivos personal con altas calidades laborales y profesionales, que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico, en su entorno y en la gestión que realizan en su día a día.	Desarrollar habilidades alrededor de la creación de soluciones web desarrollo de habilidades alrededor de las actividades inherentes al proceso de creación de aplicaciones informáticas y de soluciones de negocio.
<b>Habilidades desarrolladas</b>	Ventas, Servicio al cliente, implementación de procedimientos, consecución de resultados, asesoría.	Principios y valores, desarrollo tecnológico, adaptabilidad y contribución al entorno, administrativa, procesos.	Desarrollo de soluciones web, creación de aplicaciones informáticas, habilidades técnicas, innovación, gestión de proyectos.

### Programa de Administración Bancaria (PAB)

El Programa de Administración Bancaria PAB, es una estrategia del Banco que busca promover el crecimiento, desarrollo y fidelización de nuestra gente, apostando por una formación integral en el negocio y en fortalecimiento de competencias definidas en nuestro sello de cultura.

En 2023 formamos 102 personas, invirtiendo 840 horas por persona de las cuales el 70% son horas dedicadas a la práctica y mentoría en el programa

Gerentes, Asesores de Ventas y Servicios y Jefes de Servicios. Esta formación especializada permite no solo aumentar la productividad de la organización, sino que también permite la movilidad y desarrollo de nuestra gente. Así mismo, el programa permite una eficiencia operativa reflejada en la contratación más pronta y efectiva, reduciendo los tiempos de cubrimiento de vacantes para los roles mencionados de hasta tres (3) veces más rápidos.

### Programa de Transformación Integral (PIT)

El Programa Integral de Transformación PIT tiene como propósito la formación integral de roles de liderazgo los cuales son llamados a movilizar y permear la cultura organizacional definida en nuestro sello de cultura, gestionando los equipos de trabajo para obtener resultados y desempeños extraordinarios. El programa contribuye significativamente al desarrollo de líderes, potenciando sus habilidades y entregando herramientas concretas en la gestión del cambio y habilidades para una gestión cliente-céntrica.

El PIT ha formado 586 líderes en las competencias del sello de cultura lo cual ha tenido un impacto positivo en el índice de gestión de liderazgo que medimos anualmente aumentando en un 12% (8 puntos) desde el inicio del programa en 2020.

La ruta de desarrollo comercial y de core bancario inicia con los semilleros de talento joven (SENA) los cuales tienen como objetivo dar la oportunidad a recién egresados para que puedan optar por un título técnico y/o tecnológico y desarrollarse profesionalmente en el Banco. Una vez culminada esta ruta de formación, el Banco les da la oportunidad de continuar su carrera en la institución a través del PAB con especialización en roles de servicio tales como

### Semilleros de tecnología

Se formaron 60 jóvenes talentos que recibieron más de 18,000 horas de capacitación.



Constituimos semilleros de tecnología como una estrategia novedosa centrados en captar y formar a jóvenes ofreciéndoles la posibilidad de adquirir experiencia práctica en el campo de la tecnología. Los estudiantes reciben capacitación, mentoría y entrenamiento de expertos en el campo para ayudarles a desarrollar habilidades técnicas y blandas. Un entrenamiento diseñado a la medida de las necesidades del Banco tipo *bootcamp*, apostándole a la diversidad de conocimiento, al cierre de brechas, aportar al desarrollo social y económico del país a partir del fortalecimiento de habilidades técnicas, a la vanguardia de las metodologías ágiles y los desarrollos tecnológicos.

### Evolución de nuestra gestión del desempeño

[DJSI]

Nuestro proceso para la gestión y valoración del desempeño se ha consolidado, gracias al avance durante los últimos años en la metodología empleada para la realización de la evaluación. Esta metodología incluye una evaluación de 90° la cual constituye una herramienta fundamental en la medición

### Evaluación de desempeño 2023

Tipo de Evaluación	2021	2022 <sup>27</sup>	2023	Meta 2023	Meta 2024
Gestión por objetivos	100%	100%	100%	100%	100%
Multidimensional	100%	100%	100%	100%	100%
Clasificación comparativa de empleados por categorías	100%	100%	100%	100%	100%

### Retorno de Inversión en los programas de capital humano

[DJSI]

Retorno de la inversión en capital humano	2020	2021	2022	2023
Ingresos totales*	\$9,168	\$9,789	\$9,992	\$14,198
Gastos totales de operación*	\$2,349	\$2,370	\$2,573	\$2,912
Gastos totales relacionados con colaboradores*	\$762	\$776	\$804	\$848
Resultado de la ROI (%)	9.95	10.55	10.22	14.71

\*Cifras en miles de millones de pesos

27 El proceso de gestión y valoración del desempeño para el año 2021 finalizó en el mes de mayo del 2022, por lo que para este informe se reportará la gestión realizada en el año del reporte con respecto al proceso del año anterior.

del desempeño y el cumplimiento de los objetivos definidos en nuestra estrategia. Esta evaluación está comprendida por 4 dimensiones:

- Competencias:** se miden a través del sello de cultura del Banco, con una serie de atributos comportamentales medibles y verificables por cada uno de los niveles organizacionales.
- Objetivos Organizacionales:** los cuales son comunes a todos los colaboradores en todos los niveles del Banco.
- Objetivos funcionales:** son aquellos que bajan en cascada de la estrategia organizacional y están conectados al *Balanced Scorecard* de cada área.
- Objetivos de desarrollo:** en los diferentes encuentros donde se realiza retroalimentación se establecen objetivos individuales de desarrollo, cuyo principal objetivo es fomentar el crecimiento individual.

De igual forma en la gestión del desempeño se realiza un énfasis especial en la retroalimentación que tiene lugar en conversaciones constantes y constructivas que contribuyen fortalecer una cultura de empoderamiento y desarrollo. Adicionalmente, el Banco cuenta con una evaluación de 360° la cual se constituye igualmente en una herramienta de gestión de desempeño multidimensional, contribuyendo al desarrollo y a la construcción de equipos de alto rendimiento.

### Promedio de horas de capacitación laboral por género, modalidad y nivel de cargo

[GRI 404.1] [DJSI]

	Nivel de cargo	2022		2023		Meta 2024
		Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	
	Nivel 0	0	9	0	0	
	Nivel 1	6	5	1	0	
	Nivel 2	38	88	7	30	10%
	Nivel 3	21	11	10	31	10%
	Nivel 4	13	119	10	156	10%
<b>Total femenino</b>		<b>78</b>	<b>223</b>	<b>29</b>	<b>217</b>	
	Nivel 0	0	0	0	0	
	Nivel 1	10	14	0	1	
	Nivel 2	19	10	7	32	10%
	Nivel 3	18	14	8	25	10%
	Nivel 4	14	148	11	189	10%
<b>Total masculino</b>		<b>61</b>	<b>186</b>	<b>26</b>	<b>247</b>	
<b>Total general</b>		<b>139</b>	<b>409</b>	<b>55</b>	<b>463</b>	
<b>Funcionarios capacitados</b>			<b>4,539</b>	<b>9,962</b>	<b>6,846</b>	

Nivel de cargo	2022		2023		Meta 2024
	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	
Nivel 0	0	9	0	0	
Nivel 1	16	19	0	1	
Nivel 2	57	98	7	31	10%
Nivel 3	39	25	9	28	10%
Nivel 4	27	267	11	167	10%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>409</b>	<b>27</b>	<b>227</b>	

### Consolidado 2023

**693,994**  
Total horas mujeres

**121**  
Promedio formación mujeres

**441,977**  
Total horas hombres

**112**  
Promedio formación hombres

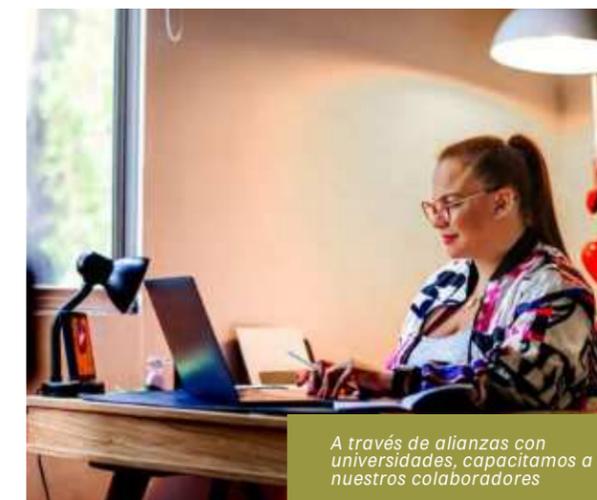
**1,135,971**  
Total horas

### Alianzas con universidades para la educación ejecutiva de nuestros trabajadores.

[MSCI.10.]

Establecimos alianzas con diversas universidades para ofrecer a los empleados oportunidades de capacitación, así:

- Con la Universidad de La Sabana, se otorgaron becas del 50%, 35% y 25% para programas de especialización en temas estratégicos, comerciales y financieros.
- Con la Universidad de *Westfield* se promovieron becas para estudiar el MBA y EMBA con titulación internacional e inmersión en Estados Unidos o España. En total, se capacitaban 2,259 colaboradores a través de estas alianzas.



A través de alianzas con universidades, capacitamos a nuestros colaboradores

### Remuneración y evaluación de la Junta Directiva y la Alta Gerencia

La Alta Gerencia es evaluada a través del mecanismo de gestión del desempeño (*Balance Scorecard*). Así mismo, los parámetros de su remuneración y compensación son definidos y gobernados por lineamientos corporativos de nuestra casa matriz y revisados en el Comité de Remuneración y Compensación.

La remuneración de la Alta Gerencia se encuentra acorde con las mejores prácticas de compensación del mercado laboral colombiano, permitiendo al Banco mantener un nivel competitivo y asegurando la permanencia del personal sobresaliente con potencial humano y técnico, para cumplir la estrategia y los objetivos alineados con las metas planteadas por el Banco.

## Sociedad

### Proveedores, aliados estratégicos

Construimos relaciones de largo plazo con nuestros aliados estratégicos, para fortalecer nuestras capacidades de manera conjunta, reducir riesgos y alcanzar logros comunes, que nos permitan generar prosperidad de manera sostenible.

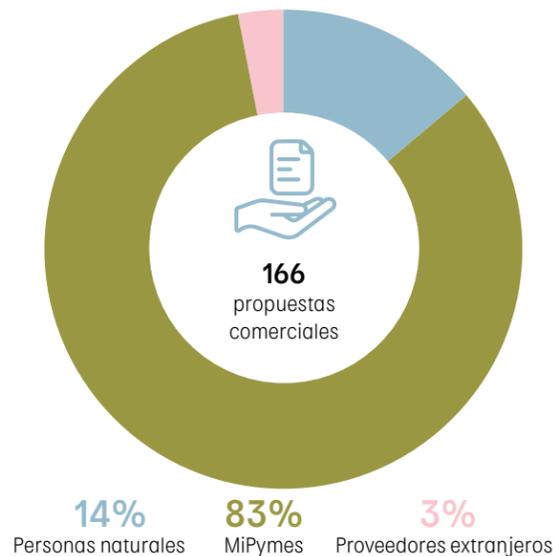
### Fortalecemos nuestros canales de comunicación

En 2023, fortalecimos nuestros canales de comunicación con los proveedores, así como con las áreas del Banco que intervienen en nuestros procesos. Por eso, lanzamos nuestro "Portal de Proveedores" como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y eficiencia operativa, para fortalecer la comunicación bidireccional:

- Establecimos un canal de comunicación efectiva, que permita un relacionamiento directo y eficiente entre el Banco y nuestros proveedores, recibiendo 22 consultas específicas en tres meses desde su implementación.
- Incorporamos una sección para que los proveedores puedan participar activamente en los procesos de suministro, promoviendo un ambiente colaborativo.

- Creamos una sección que permite a los proveedores potenciales ofrecer sus servicios, simplificando la incorporación y registro, fortaleciendo la red y brindando oportunidades a talentos emergentes.
- Diseñamos una herramienta de autogestión para que nuestros proveedores puedan gestionar de forma autónoma la actualización de su información.

Hemos recibido:



### Gestionamos la satisfacción de nuestros proveedores

Hemos implementado una sección dedicada para recopilar las opiniones de nuestros proveedores y medir su *NPS (Net Promoter Score)*. Identificamos oportunidades de mejora de nuestros proveedores y acciones para fortalecer nuestro proceso internamente a través de la retroalimentación y evaluación de nuestro desempeño por parte de las áreas que intervienen. Para el cierre del 2023 recibimos un total de 83 encuestas y un *NPS* de 85.

### Brindamos capacitación constante a nuestros proveedores

Con el firme compromiso de avanzar en la capacitación y fortalecimiento de nuestros proveedores, hemos establecido una colaboración estratégica con nuestro aliado, Portafolio Verde. En 2023, brindamos capacitación a 379 personas a través de 10 sesiones formativas en temas relacionados con sostenibilidad y ASG. A través del portal, logramos una rápida inscripción y registro de nuestros proveedores.

### 1er Summit de Proveedores del Cambio

Llevamos a cabo nuestro primer Summit "Proveedores del cambio 2023", congregando a 61 proveedores provenientes de 12 industrias, fortaleciendo relaciones, fomentando la colaboración y estableciendo alianzas estratégicas.

El Summit Proveedores del Cambio busca potenciar la colaboración y el diálogo, a través de sesiones de *networking*

y actividades diseñadas para el intercambio de ideas y experiencias entre nuestros proveedores y nosotros. Así mismo, el evento sirvió como un foro para la promoción de alianzas estratégicas, centradas en la mejora de la eficiencia de la cadena de suministro y la reducción de costos mediante la colaboración y el intercambio de recursos.

El evento contó con la participación de expertos que abordaron temas como:

- Sostenibilidad
- Economía circular
- Perspectivas económicas
- Sostenibilidad y tecnología
- Diversidad, equidad e inclusión

### Premios Proveedores del Cambio

Dentro del Summit, celebramos y premiamos el destacado compromiso de nuestros proveedores en la implementación de prácticas sostenibles. De los seis proyectos presentados, premiamos a los siguientes proveedores por sus iniciativas:

- Proyecto "Cero Papel" del proveedor multiservicios El Guavio
- Proyecto innovador en movilidad sostenible de Vita Sana
- Proyecto de remodelación de oficinas por parte del proveedor Inconig SAS.

Con este reconocimiento, contribuimos a la visibilidad de las buenas prácticas empresariales. Al premiar a aquellos que lideran el cambio, aspiramos a inspirar a otros a unirse a esta nueva forma de hacer negocios, promoviendo la adopción generalizada de prácticas sostenibles en el sector.

### Abastecimiento Sostenible: Evaluación grado de Madurez en Sostenibilidad

Integramos criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en toda nuestra cadena de abastecimiento, reafirmando nuestro compromiso con el respeto a los derechos humanos, el trabajo decente, la inclusión y la igualdad de género, y el respeto al medio ambiente.

Ampliamos la aplicación de los criterios ASG al proceso de selección de proveedores en todas las categorías de negocios contratadas, permitiéndonos identificar y evaluar de manera integral los riesgos e impactos sociales, ambientales y de gobernanza. Desde 2023, empezamos a evaluar el compromiso de nuestros proveedores con el desarrollo sostenible, exigiendo el cumplimiento con criterios ASG.

La evaluación de sostenibilidad revela que el 68% de nuestros proveedores demuestran un nivel de madurez elevado, destacando especialmente seis industrias particularmente desarrolladas, como Construcción, Tecnología, Publicidad y Marketing, Retail, entre otras.



## Derechos Humanos

[DJSI]



➔ Nos comprometemos a respetar y promover los Derechos Humanos de todas las personas que se relacionan con nosotros y a asegurar el avance en esta materia, velando por la protección de los derechos humanos y remediando cualquier impacto real o potencial, que pueda ocurrir como consecuencia de nuestras actividades de negocio.

Nuestra Política de DDHH, se centra en 6 asuntos clave:



- Cuidado y respeto a todas las personas
- Transparencia y lucha contra la corrupción
- Inclusión, diversidad e igualdad de género
- Medio ambiente y aporte a la sociedad
- Protección de la información
- Comunicación respetuosa en DDHH

Gestionamos los derechos humanos de todas las personas con quienes nos relacionamos a través de nuestro Sistema de Gestión de Derechos Humanos, el cual se encuentra alineado con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Este marco cuenta con 31 principios para implementar el marco de Proteger, Respetar y Remediar para atender la responsabilidad de las empresas y la rendición de cuentas con relación a los derechos humanos.

### Proceso de Debida diligencia

El enfoque de debida diligencia de Derechos Humanos nos ha permitido anticipar, prevenir y/o mitigar los impactos y enfrentar los riesgos potenciales y/o reales que surgen de nuestras actividades empresariales, que podrían vulnerar los Derechos Humanos de los grupos de interés para tomar decisiones que se reflejen en la implementación de buenas prácticas al interior del Banco.



Así mismo, realizamos la evaluación los riesgos en nuestras operaciones en materia de derechos humanos para el 100% incluyendo: operaciones propias y proveedores y aliados:

## Evaluación de potenciales riesgos en la cadena de valor

[DJSI]

Categoría*	% riesgos evaluados (últimos 3 años)	% riesgos identificados	% riesgos con acciones de mitigación
Operaciones propias	100%	100%	100%
Proveedores y aliados	100%	100%	100%

\*Banco de Bogotá no cuenta con joint ventures.

Como parte de los retos, buscaremos sensibilizar a nuestros colaboradores, brindándoles capacitación continua para fortalecer nuestra cultura y continuar fortaleciendo iniciativas y programas que promuevan el respeto por los derechos humanos.

## Bienestar y educación financiera

[BdB.17] [FS16]



El Bienestar Financiero permite tener calidad de vida, personas y comunidades capaces de cubrir con holgura los gastos diarios sin preocupaciones, gestionar crisis financieras inesperadas y estar preparados para el futuro. (UNEP FI, 2021).

Promovemos el bienestar financiero de nuestros clientes y no clientes mediante educación e inclusión financiera, abarcando temas fundamentales como:

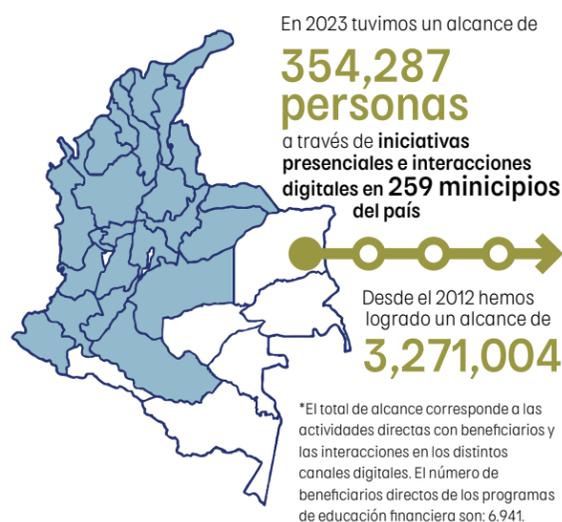


## Programa de educación financiera

Buscamos empoderar a las personas con conocimientos y herramientas para tomar decisiones financieras informadas, a través de 3 focos estratégicos:

- 1. Competencias Financieras y Digitales**
- 2. Buen Uso y Acceso de Productos y Servicios**
- 3. Asesoría Abierta y Transparente**

En 2023 beneficiamos a través de nuestras distintas iniciativas a:



### Promovemos una educación financiera incluyente

Desarrollamos un programa de educación financiera accesible, dirigido a personas con discapacidad auditiva, con el objetivo de brindar formación sobre el uso del dinero, a esta población tradicionalmente desatendida, impulsando su autonomía financiera, promoviendo la productividad y fortaleciendo la inclusión social y financiera.

**2 cursos**

- Finanzas personales
- Emprendimiento

Logrando un alcance de **58,868** interacciones digitales

Desarrollados en Lenguaje de Señas Colombiano

En alianza:



Por la innovación de esta iniciativa y el impacto social, recibimos 2 galardones:



#### “Acercando la Banca a los colombianos”

en la categoría de Bienestar Financiero, reconocimiento otorgado por Asobancaria, institución que agremia a las entidades financieras del país.



#### “Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible 2023”

otorgado por Pacto Global y la Cámara de Comercio de Bogotá.

## Consolidamos nuestras estrategias de formación

En 2023, desarrollamos *webinars* y conferencias especializadas en educación financiera para nuestros Corresponsales Bancarios y población en general, logrando un alcance total de 43,673 personas a través de nuestras redes sociales y plataformas tecnológicas.

Adicionalmente, con nuestros talleres virtuales, formamos a 2,745 personas de diversas instituciones educativas, empresas y aliados. Abordamos temas clave como el adecuado manejo de las finanzas personales, emprendimiento, uso responsable del crédito, seguridad financiera, entre otros.



### Total número de asistentes talleres virtuales 2023

Taller	Asistentes
Adultos: Mi hogar y mi dinero	1,345
Adultos: Finanzas digitales	206
Jóvenes: El poder del ahorro	199
Adultos: El ABC de los Productos Financieros	178
Jóvenes: Ahorro y plan financiero	153
Adultos: Finanzas en pareja	147
Adultos: Finanzas en familia	140
Adultos: Seguridad financiera	121
Adultos: Deudor inteligente	108
Adultos / emprendedores: Yo y mi negocio	94
Emprendedores: Finanzas para emprendedores	54
<b>Total general</b>	<b>2,745</b>

### Total número de asistentes webinars 2023

<b>Cero estrés financiero</b> 697 14,478 15,175	<b>Vive bajo el techo del Bienestar Financiero</b> 84 7,269 7,353	<b>Economía personal y familiar</b> 70 5,783 5,853	<b>Conociendo el sector financiero</b> 47 5,273 5,320	<b>Finanzas digitales</b> 25 3,703 3,728	<b>Cuidando el endeudamiento</b> 64 3,445 3,509
<b>Seguridad financiera</b> 2 2,487 2,489	<b>Finanzas para emprendedores</b> 82 11 93	<b>Mujeres Cambiando la Moda - Relacionamiento financiero</b> 60 0 60	<b>Mujeres Cambiando la Moda - Finanzas sostenibles en la moda</b> 60 0 60	<b>El ABC de los productos financieros</b> 33 0 33	<b>Total general</b> 1,224 42,449 43,673

Asistentes / Vivo Interacciones digitales Alcance total

\*El total de alcance corresponde a las actividades directas con beneficiarios y las interacciones en los distintos canales digitales.

### Nuestro compromiso gremial

Participamos activamente en las iniciativas propuestas por Asobancaria a nivel gremial. Nos vinculamos a la iniciativa “Global Money Week - Planifica tu dinero, planta tu futuro”, la cual se realiza en el mes de marzo, promoviendo el adecuado uso de las finanzas personales a través del ahorro, logrando un alcance total de 2,972 niños y jóvenes beneficiados.

Para el mes del ahorro, desarrollado en octubre, llevamos a cabo el webinar “Gestión financiera Inteligente”, promoviendo el adecuado uso de las finanzas personales y el Bienestar financiero, logrando un total de 14,052 interacciones digitales.

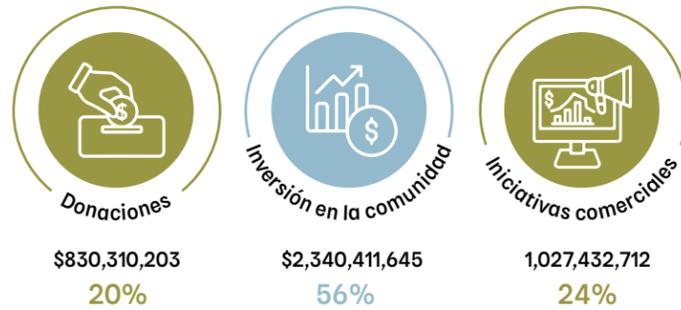
Evento gremial	Asistentes
Global Money Week	2,972
Mes del Ahorro	14,052
<b>Total general</b>	<b>17,024</b>

### Inversión social

[DJSI]

La inversión social desde los diversos frentes del Banco en el 2023 estuvo distribuida de la siguiente manera, con base en la metodología de reporte del London Benchmarking Group:

#### Total Invertido en causas sociales 2023



<b>Total invertido en causas sociales</b>	\$4,198,154,560
---	-----------------

#### Total invertido por tipo de contribución 2023

Tipo de contribución	Monto total	%
Contribuciones de dinero	\$4,026,447,657	94.29%
Horas pagadas de voluntariado	\$46,629,218	1.09%
Donaciones en especie: Donaciones de productos o servicios, proyectos / asociaciones o similares	\$21,962,563	0.51%
Gastos generales de administración	\$175,115,122	4.10%
<b>Total</b>	<b>\$4,270,154,560</b>	<b>100%</b>

\*Esta tabla incluye gastos generales administrativos de personal por un monto de \$72,000,000.



## Fundación Banco de Bogotá

[BdB.12]

La Fundación Banco de Bogotá trabaja por la construcción de una sociedad más equitativa e incluyente, a través de programas que fortalecen el tejido empresarial y el bienestar social de las comunidades más vulnerables, y de proyectos que fomentan la protección del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.

En 2023, la Fundación redefinió su enfoque estratégico, alineado con los objetivos de Acción Social y Acción Climática del Banco. Siguiendo estos lineamientos, estableció tres frentes de acción para el desarrollo de sus programas y proyectos:



### Emprendimiento Social y Climático

Impulsamos proyectos que aborden desafíos sociales y medioambientales, que promuevan el empleo, el emprendimiento y el desarrollo de soluciones innovadoras.

#### Programa Mujeres Cambiando la Moda

Con el fin de apoyar el empoderamiento femenino, la equidad de género y el desarrollo sostenible, en 2023 desarrollamos la segunda versión del programa Mujeres Cambiando la Moda, en alianza con Inexmoda. Se trata de un proyecto de aceleración empresarial, que impulsa emprendimientos de alto potencial del sistema moda, liderados por mujeres, que cuenten con criterios de sostenibilidad en sus negocios.



### Programa Mujeres Rofé – Banco de Bogotá

En 2023, desarrollamos en alianza con la Fundación ROFÉ la 1ª versión del programa, “Mujeres ROFÉ Banco de Bogotá”.

Buscamos fortalecer habilidades en educación financiera y emprendimiento, en mujeres cabeza de hogar en condición de vulnerabilidad de zonas urbanas y rurales del país, con bajos o nulos niveles de ingreso.



**952** mujeres participantes

**Educación Financiera**

**15 sesiones** de formación



**Sesiones de profundización en emprendimiento**

**108** mujeres participantes

**4 sesiones** de formación

a través de cada sesión se fortaleció un tema en específico

- Sesión 1 **Finanzas**
- Sesión 2 **Ventas**
- Sesión 3 **Marca**
- Sesión 4 **Alianzas**

Llegamos con nuestro programa a 22 departamentos en el país de forma virtual. Gracias a las sesiones de profundización en emprendimiento las mujeres manifiestan que:



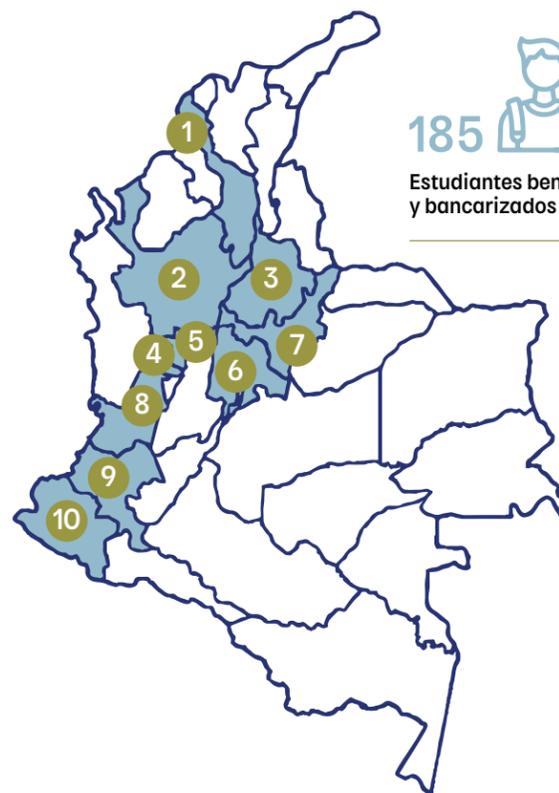
Sesiones de profundización en emprendimiento

### Educación y Bienestar Social

Fomentamos una educación transformadora con miras al cambio social que promueva el desarrollo integral y la empleabilidad de las poblaciones más vulnerables.

### Promovemos el cierre de brechas del talento digital

A través del programa para el talento digital Juan María Robledo apoyamos a jóvenes estudiantes de carreras STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) que se caracterizan por su excelencia académica e interés por la innovación. Promovemos el cierre de brecha digital y el talento joven del país.



**185** Estudiantes beneficiados y bancarizados

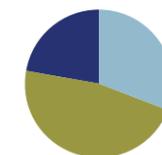
**4.1/5** Rendimiento académico

**12** Programas STEAM

### 10 Universidades

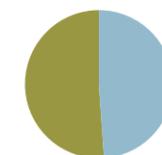
- 1 Universidad de Cartagena
- 2 Universidad Nacional
- 3 Universidad Industrial de Santander
- 4 Universidad Tecnológica de Pereira
- 5 Universidad de Caldas
- 6 Universidad Distrital Francisco José de Caldas
- 7 Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia
- 8 Universidad del Valle
- 9 Universidad del Cauca
- 10 Universidad de Nariño

**Estrato socioeconómico** de los beneficiarios



31% Estrato 1  
47% Estrato 2  
22% Estrato 3

**Participación** por género



51% Mujeres  
49% Hombres

**12** Futuros Banbogers Estudiantes en proceso de selección para práctica profesional en 2024 - I

**3** Vinculaciones exitosas de participantes del programa en roles de nivel ejecutivo

**12** Egresadps en 2023 ingresan a nuestra Banca de talento

**Mentorías**

El programa Juan María Robledo brinda a los y las estudiantes mentorías de formación que les permite desarrollar sus habilidades blandas y técnicas, y acercarse a la cultura Banboger.

**+40 horas** de formación

**50%** Habilidades blandas  
**50%** Habilidades tech

### Apoyo al Bienestar Social

Apoyamos iniciativas lideradas por organizaciones sin ánimo de lucro que orientan su gestión a la educación, la inclusión social y el desarrollo integral de las personas. Las donaciones realizadas en 2023 fueron destinadas a las líneas que desde la Fundación se han establecido para generar bienestar en comunidades vulnerables, a saber: arte y cultura; educación para el desarrollo sostenible; inclusión social y reducción de la desigualdad; salud y atención alimentaria. En el 2023, la inversión anual fue de \$ 2,243.0 millones.

### Protección Ambiental

Apoyamos la mitigación del cambio climático, impulsando proyectos ambientales, que contribuyan a reducir la huella de carbono.

### Promovemos la restauración de nuestros ecosistemas

Apoyamos la reforestación y restauración de nuestros bosques con la Tarjeta Débito Amazonía, por cada dos árboles

sembrados, donamos uno adicional. A través de esta iniciativa brindamos oportunidades de empleo a comunidades indígenas como Tayazú, Santa Paloma y Santacruz, ubicadas en el Vaupés, las cuales se encargan de la siembra y cuidado de los árboles.

Esta iniciativa, que desarrollamos en alianza con la Fundación Saving the Amazon, nos ha permitido sembrar más de 72,000 árboles.

Seguiremos contribuyendo a la reforestación del país, a la protección de la biodiversidad y al desarrollo social de las comunidades.

De esta forma estas comunidades han preservado su cultura, generando ingresos para el desarrollo social de 500 familias, de 106 comunidades indígenas, con empleos ocupados en un 60% por mujeres, empoderándolas para que sean ellas las líderes de este proyecto en sus comunidades.



Comunidad indígena del Vaupés



## Revelación y Control de la Información Financiera

En el Banco de Bogotá ejercimos continuamente la responsabilidad de establecer y mantener adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información financiera, con el apoyo efectivo de los sistemas de control y seguimiento y de las áreas especializadas de riesgo, que aseguran que la información financiera que se transmite a diferentes entes es adecuada. Por otra parte, la Junta Directiva, el Comité de Auditoría y el Revisor Fiscal efectuaron las evaluaciones correspondientes de la operación y los controles internos, según su competencia, establecidos para permitirle al Banco registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera.

El Banco de Bogotá administra la gestión integral de riesgos en cumplimiento de la regulación vigente y los estándares internos. Como se describe en la Nota 7 de los Estados Financieros Separados y Consolidados, la cultura del riesgo del Banco está basada en diferentes principios que le permiten maximizar el rendimiento para sus inversionistas a través de un adecuado manejo del riesgo. Esta cultura es transmitida a todas las unidades del Banco, permitiendo que se ejerza control permanente sobre los riesgos de: crédito, mercado, operacional, liquidez, país, conductual, emergentes y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

## Evolución Previsible de la Entidad

Respecto al numeral 2° de la Ley 603 de 2000, durante el próximo año, el Banco de Bogotá continuará consolidando los objetivos y metas definidas, los cuales le permitirán mantener su compromiso con el crecimiento del país, con la estrategia de sostenibilidad y con el proceso de bancarización, como una entidad sólida, eficiente y líder del sistema financiero.

El Banco profundizará y rentabilizará la relación con los clientes, mejorando la oferta de valor que pone a su disposición y aumentando su presencia y cobertura en la geografía nacional a través de diversos canales, de modelos especializados, de personal idóneo, de los productos ofrecidos por sus filiales, de su infraestructura tecnológica y física y de su estrategia de crecimiento.

## Operaciones con los Socios y los Administradores

En relación con la exigencia del numeral 3° de la Ley 603 de 2000, el Banco de Bogotá manifiesta que las operaciones realizadas por el Banco con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la institución y se encuentran reguladas y descritas en la Nota 35 de los Estados Financieros Separados y en la Nota 36 de los Estados Financieros Consolidados.

## Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Continuando con el cumplimiento a las exigencias de la Ley 603 de 2000 y, de acuerdo con el numeral 4°, el Banco de Bogotá declara que desde tiempo atrás, tiene establecidas políticas de acatamiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, en relación con los distintos servicios y productos necesarios o propios para el desempeño de sus labores, cuando éstos lo requieren. Las áreas de Tecnología, Mercadeo y Contraloría realizan verificaciones en todo el país, con el fin de controlar el cumplimiento de tales políticas y disposiciones legales. Adicionalmente, el Banco de Bogotá en lo que es aplicable, mantiene vigentes los registros de su nombre, marcas, productos, servicios y publicaciones. Para ver la lista de marcas y licencias, haga clic [aquí](#).

## Libre Circulación de Facturas

Dando cumplimiento a la exigencia del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, el Banco de Bogotá

tiene establecidas políticas de acatamiento a las normas sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores con los que se tengan relaciones comerciales, evitando incurrir en prácticas restrictivas de la competencia.

## Situación Jurídica

Al 31 de diciembre de 2023, como sociedad anónima y establecimiento bancario vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco de Bogotá dio cumplimiento a la normativa vigente y a las disposiciones aplicables a los emisores en Colombia permitiendo que las actividades y operaciones se desarrollaran dentro del marco legal aplicable. Los resultados de los negocios del Banco de Bogotá se encuentran debidamente reflejados en los estados financieros, y los asuntos relevantes acontecidos durante el ejercicio fueron debidamente informados al mercado a través de los mecanismos de información habilitados por la Superintendencia Financiera de Colombia. Para mayor información consultar la Nota 33 a los estados Financieros Separados y Consolidados, sección contingencias legales.

A la fecha, Banco de Bogotá no ha sido notificado ni conoce procesos legales que pongan en riesgo la operación. No obstante, aquellas principales contingencias derivadas de procesos judiciales en curso se encuentran reveladas en las notas de los estados financieros.

Durante 2023 el Banco mantuvo una constante comunicación con los supervisores, atendiendo oportunamente los requerimientos y solicitudes. De igual forma, se realizó un seguimiento permanente a las modificaciones normativas y a los proyectos normativos en curso, con el propósito de entender y anticipar el impacto de estos en el día a día.

# Cumplimiento Normativo en Colombia





ANEXOS

## 1. Glosario y acrónimos

**ABAC:** *Antibribery and Anticorruption*

**ALM:** *Asset and Liability Management*

**ANS:** Acuerdos de Niveles de Servicio

**ASG:** Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo

**BdB:** Banco de Bogotá

**BP:** *Business Process Management*

**Cambio climático:** “se refiere a los cambios a largo plazo de las temperaturas y los patrones climáticos. Estos cambios pueden ser naturales, por ejemplo, a través de las variaciones del ciclo solar. Pero desde el siglo XIX, las actividades humanas han sido el principal motor del cambio climático, debido principalmente a la quema de combustibles fósiles como el carbón, el petróleo y el gas.”

**Carbono Neutralidad:** “La carbono neutralidad se da cuando un país, una industria, una organización, una ciudad, e incluso, un ser humano, logra que las emisiones que genera a través de las actividades que realiza sean proporcionales a la captura de carbono que éste o ésta hace”<sup>28</sup>.

**CASA:** es una iniciativa del Consejo Colombiano de Construcción Sostenible (CCCS), cuyo objetivo principal es brindar a la industria de la construcción colombiana una herramienta que facilite la construcción sostenible de viviendas, en el marco de una metodología transparente y ágil, en alineación con las políticas nacionales de crecimiento verde.

**CB:** Corresponsales Bancarios

**CFEN:** Coeficiente de Fondeo Estable Neto

**DJSI:** *Dow Jones Sustainability Index* / Índice de Sostenibilidad Dow Jones

**EDGE:** *Excellence in Design for Great Efficiencies*, es una innovación de IFC, un *software* de uso gratuito que ayuda a diseñar edificios verdes en más de 100 países. *EDGE* calcula los ahorros durante el uso del edificio, así como la reducción de las emisiones de carbono comparado con el caso base.

**ETF:** *Exchange Traded Funds*

**FICs:** Fondos de Inversión Colectiva

**FIRAS:** Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales

**GEI:** Gases de Efecto Invernadero: “son componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos (resultantes de la actividad humana), que se acumulan y absorben la energía infrarroja del sol”, creando un efecto invernadero que aumenta la temperatura de la superficie de la tierra. Los principales gases son: el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), generado a partir del uso de combustibles fósiles como carbón, gas y petróleo; el metano (CH<sub>4</sub>), emitido por los humedales y los rumiantes durante su proceso digestivo; el óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), producido por la descomposición bacteriana de la materia orgánica.

**GHG Protocol:** Protocolo de Gases de Efecto Invernadero

**GPTW:** *Great Place to Work*

**GRI:** *Global Reporting Initiative* / Iniciativa Global de Reportería.

**IA:** Inteligencia Artificial.

**Icontec:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y de Certificación

**IOT:** Sistemas de automatización para el control de luz y aires acondicionados.

**LEED:** *Leadership in Energy and Environmental Design*, es una certificación que reconoce las estrategias y mejores prácticas de construcción, enfocándose en el desempeño del edificio y tiene versiones para construcciones nuevas, edificios existentes, operación y mantenimiento, interiores comerciales y envolvente y núcleo.

<sup>28</sup> WWF (2021), ¿Qué significa que Colombia quiera ser carbono neutral para 2050? Tomado de: <https://www.wwf.org.co/7367514/Que-significa-que-Colombia-quiera-ser-carbono-neutral-para-2050>.

**MFH:** *Multi Financial Holding*

**Net zero:** “El “cero neto” indica recortar las emisiones de gases de efecto invernadero hasta dejarlas lo más cerca posible de emisiones nulas, con algunas emisiones residuales que sean reabsorbidas desde la atmósfera mediante, por ejemplo, el océano y los bosques”<sup>29</sup>.

**NPS:** *Net Promoter Score*

**OCR:** *Optical Character Recognition*

**PAB:** Programa de Administración Bancaria

**PCAF:** *Partnership for Carbon Accounting Financials* / Plataforma para la Medición de la Huella de Carbono en las Finanzas

**PMA:** Pago Mínimo Alterno

**PSE:** Pago Seguro Electrónico – Pago Seguro en Línea

<sup>29</sup> Naciones Unidas, Acción por el clima. Llegar a las emisiones netas cero: el mundo se compromete a tomar medidas. Tomado de: <https://www.un.org/es/climatechange/net-zero-coalition>

**RAEE:** Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

**REC:** *Renewable Energy Certificate*

**Resiliencia:** Capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos. (RAE)

**RPA:** *Robotic Process Automation*.

**SARAS:** Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.

**SASB:** *Sustainability Accounting Standards Board* / Junta de Estándares de Contabilidad en Sostenibilidad.

**SGSST:** Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

**TCFD:** *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* / Grupo de Trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima.

**UNEP-Fi:** *United Nations Environment Programme Finance Initiative* / Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

## 2. Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023

El presente informe anual de Gobierno Corporativo revela el funcionamiento del modelo de gobierno del Banco y de sus subsidiarias, así como los cambios relevantes ocurridos en esta materia durante el año 2023. Este informe ha sido acogido por la Junta Directiva del Banco, que recomendó su presentación a la Asamblea de Accionistas, previa la revisión efectuada por el Comité de Auditoría. El contenido de este informe atiende lo dispuesto en la recomendación 33.3 del Código de Mejores Prácticas Corporativas - Código País, establecido mediante la Circular Externa 028 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Destacamos a continuación las principales actividades de Gobierno Corporativo realizadas durante el año 2023 y hasta la fecha del presente informe:

- Se llevaron a cabo dos reuniones de la Asamblea General de Accionistas en el año. Una asamblea ordinaria y una extraordinaria. En la extraordinaria se revisaron temas relacionados con la administración del conflicto de interés revelado por algunos Directores para la aprobación de la participación del Banco en la oferta de compra del 4.11% de las acciones de *BAC Holding International Corp* (BHI) formulada por *Endor Capital Assets S.R.L.*
- La Asamblea de Accionistas en su reunión ordinaria del 29 de marzo de 2023, eligió la Junta Directiva del Banco, designando cuatro nuevos miembros.

- En referencia a la observancia de las 148 recomendaciones establecidas por el "Código País", se implementaron recomendaciones adicionales, permitiendo al Banco avanzar en 1.4 puntos porcentuales y llegando a un porcentaje de cumplimiento de 91.84%.
- Se efectuó una reforma de los Estatutos del Banco, aprobada por la Asamblea de Accionistas, incluyendo un párrafo que aclara la autoridad de la Junta Directiva para otorgar la calidad de representante legal a los vicepresidentes y demás funcionarios que considere pertinente, señalando el ámbito de su actuación, competencias y facultades. Adicionalmente, la Junta Directiva aprobó modificaciones al Código de Buen Gobierno y a los Reglamentos de la Junta Directiva, del Comité de Gestión Integral de Riesgos y del Comité de Crédito de la Junta Directiva.
- La Contraloría del Banco realizó una auditoría sobre los procesos de Gobierno Corporativo del Banco, que arrojó un resultado satisfactorio. En esta revisión se analizaron aspectos relacionados con las asambleas de accionistas, las reuniones de Junta Directiva y sus comités de apoyo, así como la revisión de los documentos de Gobierno Corporativo, la Encuesta Código País 2022 y el proceso para la publicación de Información Relevante.
- Se actualizó el Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV) de la Superintendencia Financiera de Colombia, siguiendo los procedimientos establecidos por esa entidad para el trámite de posesiones.



Dirección General  
Banco de Bogotá

## Estructura de Propiedad del Grupo Banco de Bogotá.

El capital del Banco al 31 de diciembre de 2023 estaba representado en un total de 355,251,068 acciones ordinarias en circulación, de valor nominal de \$10.00 cada una, con los siguientes accionistas principales: Grupo Aval Acciones y Valores S.A. (68.9%), Grupo Paz Bautista (11.9%), otros accionistas (10.9%) y otras compañías de la Organización Sarmiento Angulo (8.3%). En la página *web* del Banco (<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/sobre-el-banco/estructura-corporativa>), se presenta la conformación del Grupo Banco de Bogotá y en la Nota 1 a los estados financieros consolidados se presentan las participaciones accionarias del Banco en las subsidiarias.

Algunos miembros de la Junta Directiva del Banco poseen acciones de manera directa que representan el 0.0014% de los derechos de voto, así:

Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	2,766 acciones
Sergio Arboleda Casas	1,355 acciones
José Fernando Isaza Delgado	800 acciones
Álvaro Velásquez Cock	178 acciones



### Junta Directiva

Miembros Principales	Miembros Suplentes
Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	Jorge Adrián Rincón Plata
Tomás González Estrada*	Sergio Arboleda Casas*
Carlos Arcesio Paz Bautista	Álvaro Velásquez Cock
Ana María Cuéllar Jaramillo	Claudia Tascón Durán
José Fernando Isaza Delgado*	David Salamanca Rojas*

\*Miembros Independientes

Durante el año 2023 no se registraron compras de acciones del Banco por parte de miembros de la Alta Gerencia, no se presentó ningún acuerdo entre accionistas que fuera de conocimiento del Banco y no se registraron acciones propias en poder del Banco.

## Estructura de la Administración del Grupo Banco de Bogotá.

### Junta Directiva.

La Junta Directiva del Banco está conformada por cinco miembros principales con sus suplentes personales, y su designación fue aprobada por la Asamblea General de Accionistas realizada el 29 de marzo de 2023, siguiendo el procedimiento previsto en el Reglamento de la Asamblea de Accionistas y en la Política de Nombramiento y Remuneración de Junta Directiva.

Esta designación incluyó cuatro nuevos Directores, a saber: Tomás González Estrada, Jorge Adrián Rincón Plata, Claudia Tascón Durán y David Salamanca Rojas, profesionales con amplia experiencia profesional en temas económicos y del sector financiero, entre otros.

A continuación, la composición de la actual Junta Directiva del Banco de Bogotá:

Destacamos que Ana María Cuéllar Jaramillo es ahora miembro principal de la Junta y su suplente es Claudia Tascón Durán, por lo cual el cuarto renglón de la Junta Directiva es representado por mujeres. De cualquier manera, el Banco considera que todos los miembros de su Junta Directiva representan y se preocupan por defender los intereses de todos los grupos sociales, rechazando cualquier criterio de discriminación y promoviendo la inclusión.

Dos renglones de la Junta del Banco tienen el carácter de independientes, 15% por encima del mínimo requerido por la regulación vigente, afianzando con esto la transparencia de las discusiones y de las decisiones. El criterio de independencia que se tiene en cuenta, es el estipulado en el parágrafo 2 del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, que señala: no ser empleado o directivo del Banco o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes; no ser accionista que controle los derechos de voto; no ser socio o empleado de empresas proveedoras de asesorías o consultorías, o en caso de serlo que los ingresos por servicios prestados al Banco o al grupo no representen más del 20% de sus ingresos operacionales; no ser empleado o directivo de una fundación u otra entidad que reciba donaciones del Banco; no ser administrador de una entidad en cuya Junta Directiva participe un representante legal del

Banco; no recibir remuneración de parte del Banco diferente de los honorarios por asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y de sus comités. Adicionalmente, los miembros independientes suscriben una declaración que contiene condiciones adicionales de independencia.

Un resumen de las hojas de vida de los Directores, incluyendo el año inicial de su nombramiento en la Junta Directiva del Banco y su participación en otras Juntas Directivas, entre otros temas, se encuentra publicado en la página *web* del Banco de Bogotá (<https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/gobierno-corporativo/director-administrador>).

Para todas las sesiones de la Junta Directiva, que se reunió en 40 ocasiones en el año 2023, se contó con el quórum necesario para deliberar y decidir. Es importante mencionar que la Junta Directiva del Banco de Bogotá cambió la frecuencia de sus reuniones, de semanal a quincenal, y el quórum para estas reuniones, en las que estaba presente el director principal o su suplente personal fue del 100%.

La asistencia de los señores Directores a la Junta Directiva en el año 2023 fue la siguiente:

Directores principales o sus suplentes personales		Asistencia a la Junta Directiva
Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	Jorge Adrián Rincón Plata	100%
Tomás González Estrada	Sergio Arboleda Casas	100%
Carlos Arcesio Paz Bautista	Álvaro Velásquez Cock	100%
Ana María Cuéllar Jaramillo	Claudia Tascón Durán	100%
José Fernando Isaza Delgado	David Salamanca Rojas	100%

Ningún miembro de la Junta Directiva del Banco ocupa cargos ejecutivos en el Banco ni en las subsidiarias y ningún miembro de la Alta Gerencia del Banco es miembro de la Junta Directiva.

Los siguientes Directores participan en las Juntas Directivas de las filiales:

Filiales	Director Banco de Bogotá
Banco de Bogotá (Panamá) S.A.	Sergio Arboleda Casas Álvaro Velásquez Cock
MultiFinancial Group Inc.	Carlos Arcesio Paz Bautista Álvaro Velásquez Cock
MultiFinancial Holding	Ana María Cuéllar Jaramillo Álvaro Velásquez Cock
Multibank Inc.	Ana María Cuéllar Jaramillo Álvaro Velásquez Cock

El Banco cuenta con una Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva, publicada en la página *web*, la cual establece los requisitos y procedimientos a seguir para proponer candidatos para su conformación, así como para la definición de la remuneración de los miembros de la Junta Directiva, atribución que corresponde a la Asamblea General de Accionistas. El Comité de Gobierno Corporativo acogió una modificación a esta Política para incluir las recomendaciones efectuadas por la Superintendencia Financiera a las entidades vigiladas, atendiendo principios que se consideran fundamentales para el buen funcionamiento del Gobierno Corporativo. Esta Política será sometida a aprobación de la Asamblea de Accionistas en su próxima sesión.

La Asamblea Ordinaria del 29 de marzo de 2023 aprobó honorarios de \$7,000,000 por la asistencia de los Directores a cada sesión de la Junta Directiva y de \$1,500,000 para los miembros de los comités, por cada sesión a la que asistan, para el período comprendido entre abril de 2023 y marzo de 2024. La Junta Directiva no recibe honorarios por otros conceptos ni tampoco tiene una remuneración variable.

Por su parte, la remuneración de la Alta Gerencia se encuentra acorde con las mejores prácticas de compensación que en materia salarial existen en el mercado laboral colombiano. Lo anterior permite al Banco mantener un nivel competitivo, asegurando la permanencia del personal sobresaliente con alto potencial humano y técnico, con el fin de cumplir la estrategia y los objetivos planteados por el Banco. Esta remuneración se define teniendo en cuenta los lineamientos corporativos de nuestra casa matriz.

En la Nota 35 a los estados financieros separados y en la Nota 36 a los estados financieros consolidados del año 2023, se revelan los honorarios pagados a los miembros de la Junta Directiva y los beneficios del personal clave.

El presidente de la Junta Directiva o su vicepresidente, tuvieron a su cargo la dirección de las sesiones de la Junta Directiva, las cuales se llevaron a cabo de forma mixta durante el año 2023, siguiendo los lineamientos establecidos en la regulación y en el Reglamento Interno de la Junta Directiva.

La Secretaria General convocó a las sesiones de la Junta Directiva e invitó a los comités, según el cronograma anual establecido para las reuniones; publicó en la plataforma virtual el material pertinente para cada reunión; verificó el quórum; preparó las actas, las custodió debidamente, así como los documentos soporte y expidió los extractos respectivos. La información de la Junta Directiva fue manejada a través de

la Secretaría General del Banco con la responsabilidad y confidencialidad que ésta requiere, utilizando la plataforma virtual diseñada para este fin, la cual brinda la debida seguridad de la información.

Durante el año 2023 la Junta Directiva conoció información relacionada con temas regulatorios (SIAR, SARLAFT, SACF, seguridad de la información, continuidad de negocio, plan de resolución, pruebas de resistencia, entre otros), temas de desempeño (estrategia, presupuesto, resultados, participación de mercado, macroeconomía y mercados, operaciones de tesorería, entre otros), de crédito (operaciones dentro de las atribuciones de la Junta) y de políticas y otros temas.

Las discusiones de estos temas, le permiten a la Junta Directiva estar permanentemente actualizada e informada sobre los avances del Banco en diferentes frentes, manteniendo así una alineación con el plan estratégico y su desarrollo.

Tanto la Junta Directiva como el Comité de Auditoría recibieron del Revisor Fiscal los informes y conclusiones correspondientes a su labor, y la administración presentó los planes de acción respectivos. El Revisor Fiscal emitió dictámenes sin salvedades con respecto a los estados financieros separados y consolidados del año 2023. Durante el año 2023, la Junta Directiva no requirió de asesoramiento externo.

Para la evaluación de su Junta Directiva, el Banco ha definido alternar la técnica de la autoevaluación interna con la evaluación externa realizada por asesores independientes. Teniendo en cuenta que en el año 2022 el Banco contrató a *Governance Consultants*, firma independiente experta en temas de Gobierno Corporativo, para la evaluación externa de la Junta Directiva, en el año 2023 se realizó un ejercicio de autoevaluación tanto en el Banco como en las filiales. En este proceso, que arrojó excelentes resultados, cada director calificó su desempeño individual, así como el desempeño de la Junta misma y de los comités a los que pertenece, revisando aspectos como preparación previa, conocimiento del negocio y de sus riesgos, participación en las reuniones, imparcialidad, comportamiento ético y dedicación en tiempo, entre otros temas.

Así mismo, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de la Junta Directiva, la evaluación de la gestión de la Junta Directiva le corresponde a la Asamblea General de Accionistas, mediante el estudio y aprobación del Informe de Gestión que se presenta a su consideración. En la Asamblea de Accionistas celebrada en marzo de 2023 se aprobó el informe de gestión correspondiente al año 2022.

### Comités de la Junta Directiva.

En razón a los cambios mencionados en la conformación de la Junta Directiva, la composición de los comités fue modificada. A la fecha del presente informe estos comités son los de Auditoría, Crédito, Gestión Integral de Riesgos, Sostenibilidad, Gobierno Corporativo y de Remuneración & Compensación. Su composición se describe a continuación:

		
<b>Comité de Crédito</b>	<b>Comité de Auditoría</b>	<b>Comité de Gestión Integral de Riesgos</b>
Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	Ana María Cuéllar Jaramillo	Álvaro Velásquez Cock
Tomás González Estrada	José Fernando Isaza Delgado	Claudia Tascón Durán
Carlos Arcesio Paz Bautista	Sergio Arboleda Casas	David Salamanca Rojas
Ana María Cuéllar Jaramillo		
Álvaro Velásquez Cock		
		
<b>Comité de Sostenibilidad</b>	<b>Comité de Gobierno Corporativo</b>	<b>Comité de Remuneración &amp; Compensación</b>
Tomás González Estrada	Jorge Adrián Rincón Plata	Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez
José Fernando Isaza Delgado	Sergio Arboleda Casas	
David Salamanca Rojas		

El quórum de los comités de apoyo de nuestra Junta Directiva fue del 100% y la asistencia por comité fue la siguiente<sup>30</sup>:

Comité	Asistencia
Crédito	71%
Auditoría	100%
Gestión Integral de Riesgos	100%
Sostenibilidad	100%
Gobierno Corporativo	100%
Remuneración & Compensación	*

\*En el 2023 no sesionó este comité

30 Se incluye la asistencia de los miembros actuales de la Junta Directiva, nombrados por la Asamblea de Accionistas del 29 de marzo de 2023.

En las reuniones de los comités de la Junta Directiva se discutieron los temas de su competencia, de acuerdo con sus reglamentos de funcionamiento que incluyen, entre otros, los siguientes:

- En los Comités de Crédito, se estudiaron y aprobaron los proyectos de crédito que corresponden a sus atribuciones. En 2023 se llevaron a cabo 19 reuniones del Comité de Crédito de la Junta Directiva.
- En las sesiones del Comité de Auditoría, se impartieron directrices y recomendaciones para fortalecer los sistemas de control del Banco y de sus filiales, se evaluaron los procedimientos contables y los informes y recomendaciones del Revisor Fiscal, se evaluaron los informes de control interno practicados por la Contraloría, se estudiaron los estados financieros y se valoraron las operaciones materiales celebradas con vinculados. En 2023 se llevaron a cabo 13 reuniones del Comité de Auditoría.
- En las reuniones del Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva, se monitorearon los diferentes tableros de indicadores de gestión para el debido control y monitoreo de los riesgos del Banco. Igualmente se aprobó la actualización del DAR (Declaración de Apetito al Riesgo), se definió el plan de trabajo para la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y se modificaron los Reglamentos de este comité y de la Junta Directiva con el objetivo de actualizar las funciones de riesgos requeridas por el SIAR. De otra parte, se analizaron diferentes normativas relacionadas con la gestión de riesgos, tales como la implementación del indicador del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN), la Política de Concentración de Conglomerados para el Conglomerado Grupo Aval, lo establecido para la gestión del Riesgo de Crédito por Cambio Climático y el desarrollo del Plan de Resolución, entre otras. En 2023 se llevaron a cabo 14 reuniones del Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- En los Comités de Sostenibilidad, se abordaron diversos temas relacionados con la estrategia de sostenibilidad del Banco. Se discutieron los compromisos relacionados con la participación del Banco en la *Net Zero Banking Alliance (NZBA)* y la adopción del Protocolo Social Asobancaria. Se trataron los compromisos y la ejecución de la cartera sostenible (verde y social) asociada a las colocaciones del Bono Verde de 2020 y el Bono Subordinado Sostenible de 2023. También se evaluaron los avances en relación con el riesgo de cambio climático, las emisiones

financiadas del año 2022 y el planteamiento de las metas de descarbonización del portafolio. En 2023 se llevaron a cabo 2 reuniones del Comité de Sostenibilidad.

- En la sesión del Comité de Gobierno Corporativo se revisó la evolución de la Encuesta Código País del Banco; la conclusión sobre el ejercicio de autoevaluación de la Junta Directiva para el año 2023; la inclusión de las recomendaciones de la Superintendencia Financiera en la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva; el resumen de las modificaciones realizadas en el año a otros documentos de Gobierno Corporativo; y el calendario de reuniones de Junta y de comités propuesto para el año 2024. De acuerdo con su reglamento, este comité se reunió una vez en el año 2023.

El proceso de autoevaluación de la Junta Directiva que se llevó a cabo en el año 2023 incluyó la evaluación de los comités de la Junta por parte de cada uno de sus miembros. La política del Banco en esta revisión es la de alternar cada año el ejercicio de autoevaluación con el de la evaluación externa, revisando temas como el acatamiento de la frecuencia establecida para las reuniones, la oportunidad e idoneidad de la información compartida y el cumplimiento con las funciones definidas para cada uno de los comités.

### Operaciones con Partes Vinculadas.

El Grupo Banco de Bogotá mantiene relaciones comerciales y realiza transacciones, dentro del curso ordinario de sus negocios, con accionistas con participaciones significativas, con miembros de la Junta Directiva, de la Alta Gerencia y con otras partes relacionadas.

Los mecanismos implementados por el Banco para la realización de operaciones con partes relacionadas incluyen el aseguramiento de que éstas se realicen en condiciones de mercado, de acuerdo con las políticas y lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno, en el Código de Ética, Conducta y Transparencia, en el Marco de Referencia de Relaciones Institucionales y en la Política de Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero Aval, con el objetivo de que se apliquen adecuadas prácticas de Gobierno Corporativo para su identificación, manejo, control y revelación.

Específicamente, los cupos establecidos para realizar operaciones con partes vinculadas se definen con base en criterios objetivos y comparables con aquellos aplicables a terceros.

Los Códigos de Buen Gobierno, el de Ética y el Marco de Referencia de Relaciones Institucionales están a disposición del público en la página *web* del Banco, en la sección de Relación con el Inversionista. Mayor información sobre transacciones con partes vinculadas se incluye en la Nota 35 a los estados financieros separados y en la Nota 36 a los estados financieros consolidados del año 2023.

## Manejo de Conflictos de Interés.

Con el fin de revelar y administrar los eventuales conflictos de interés que se puedan presentar, la Junta Directiva ha adoptado medidas consignadas en el Código de Buen Gobierno y en el Código de Ética, Conducta y Transparencia, medidas que han de ser observadas por parte de Directores, administradores y funcionarios de la entidad. Estos documentos siguen los parámetros establecidos por la casa matriz en el Marco de Referencia de Relaciones Institucionales y en la Política de Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero Aval.

Es política del Banco, que los funcionarios y administradores identifiquen, revelen y cuando sea del caso, administren los conflictos de interés que puedan presentarse en el desarrollo de su actividad, de acuerdo con los lineamientos incluidos en los documentos mencionados y en el Reglamento Interno de Trabajo.

En el año 2023, el Banco de Bogotá aceptó la oferta de compra del 4.11% de las acciones de *BAC Holding Intemational Corp* (BHI), formulada por *Endor Capital Assets S.R.L.*, sociedad de la cual es beneficiario final el Dr. Luis Carlos Sarmiento Angulo. Previo a la aprobación de esta operación por parte de la Junta Directiva, los Directores revelaron la existencia de posibles conflictos de interés, los cuales fueron sometidos a consideración de la Asamblea de Accionistas en reunión celebrada el 13 de marzo de 2023. Este órgano relevó del conflicto de interés a todos los Directores, con excepción del Dr. Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez, para deliberar y decidir válidamente, conforme a la ley y a los estatutos sociales, sobre la aceptación del Banco de la oferta de compra formulada por *Endor Capital Assets S.R.L.* La aprobación de la Junta Directiva fue otorgada en su sesión del 13 de marzo de 2023.

Según lo dispone el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, Conducta y Transparencia, en 2023 se efectuó la revelación de la información que pudiere llegar a configurar un conflicto de interés, informándola a los estamentos correspondientes.

## Sistema de Control Interno.

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que identifica los elementos de control en toda la estructura de la organización y que se rige por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión. Se entiende por Sistema de Control Interno, el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos: mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones del Banco; buscar reducir los riesgos y si estos se presentan, mitigar el impacto de la ocurrencia de los mismos; realizar una gestión adecuada de los riesgos; aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por el Banco, en particular la información financiera; y dar un adecuado cumplimiento a la normatividad y regulación aplicable a la organización.

El modelo de Gobierno Corporativo del Banco de Bogotá está diseñado para que los sistemas de control interno evolucionen para poder tomar decisiones estratégicas de negocio con oportunidad, dentro de un marco controlado de gestión de los riesgos, acorde con los umbrales de apetito y tolerancia que se tienen establecidos.

En el año 2023, la revisión de los sistemas de control interno y de administración de riesgos del Banco condujeron a las modificaciones necesarias para afrontar con éxito los riesgos emergentes, ajustando procedimientos y controles clave. Así, el Banco de Bogotá propende porque sus procesos estén bajo un modelo de mejora continua, procurando que los riesgos a los que se enfrenta estén razonablemente mitigados.

Así mismo, el Banco se encuentra desarrollando el plan de implementación de las disposiciones impartidas por la Circular Externa 008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que modifican las instrucciones en materia de control interno, con el fin de continuar con la convergencia hacia las mejores prácticas internacionales en esta materia y promover el desarrollo de una robusta estructura de Gobierno Corporativo.

Las funciones específicas de la Junta Directiva y del Presidente del Banco con respecto al Sistema de Control Interno se encuentran definidas en el Reglamento de la Junta Directiva y en la normatividad vigente, respectivamente.

## Sistema de Gestión de Riesgos.

El Banco de Bogotá ha implementado el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), buscando tener una visión global de los riesgos a los que se encuentra expuesto, bajo un gobierno y estructura definidos, con un rol activo de la Junta Directiva y de la administración.

Como parte del SIAR, el Banco establece un Marco de Apetito de Riesgo (MAR) y una Declaración de Apetito al Riesgo (DAR), aprobados por la Junta Directiva, que reflejan el nivel de tolerancia o exposición a los riesgos en función de la estrategia corporativa, el plan de capital y la estructura financiera y operativa. La efectividad del SIAR es monitoreada con el fin de asegurar una adecuada gestión de los riesgos en concordancia con el plan de negocio, la situación económica y de mercado, así como aprobar las acciones de mejora.

Las funciones de la Junta Directiva, del Comité de Gestión Integral de Riesgos y del Presidente del Banco, con respecto a la gestión de riesgos, se encuentran definidas en el Manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos.

De igual manera, el Banco mantiene actualizados los sistemas de gestión de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, país, conductual, emergentes y de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), detallando su identificación, medición, monitoreo y control. La gestión de cada riesgo se realiza de manera coherente con la gestión de los demás riesgos, reconociendo su interacción. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las distintas disposiciones normativas adicionales en materia de continuidad de negocio, ciberseguridad y atención al consumidor financiero, entre otras. A través de un esquema de tableros de indicadores de riesgos, que se presenta regularmente al Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva, se lleva a cabo el monitoreo de los principales riesgos, así como el seguimiento sobre la materialización de los mismos, lo cual permite a su vez establecer las causas y los planes acción y supervisión para mitigarlos.

Finalmente, la información sobre el manejo de los riesgos asumidos por el Banco en sus operaciones durante el año 2023 se encuentra incluida en los informes de fin de ejercicio presentados a la Asamblea (Informe de Gestión, Estados Financieros y sus Notas, Informe de Control Interno, Informe del Defensor del Consumidor Financiero).

## Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea General de Accionistas se reunió en dos (2) ocasiones durante el año 2023, observando en cada ocasión las disposiciones legales y estatutarias, conforme con el reglamento que regula su funcionamiento. Para las reuniones, las convocatorias se realizaron cumpliendo las disposiciones del Código de Comercio, de los Estatutos y del Reglamento de la Asamblea General de Accionistas.

En la reunión extraordinaria del 13 de marzo de 2023, la Asamblea de Accionistas estuvo de acuerdo con el análisis respecto a las condiciones de la participación del Banco en la oferta de compra del 4.11% de las acciones de *BAC Holding Intemational Corp* (BHI), formulada por *Endor Capital Assets S.R.L.*, y en consecuencia aprobó, en los términos de la Política de Conflictos de Interés del Conglomerado Financiero Aval, la participación del Banco en la mencionada operación. Así mismo, la Asamblea relevó del conflicto de interés a los miembros de la Junta Directiva, con excepción del Dr. Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez, para decidir sobre la participación del Banco en la oferta de compra, en los términos del numeral 7º del artículo 23 de la ley 222 de 1995. Para esta Asamblea la información a disposición de los accionistas fue publicada en la página *web* del Banco.

La Asamblea Ordinaria de Accionistas se reunió el 29 de marzo de 2023, contando con un quórum deliberatorio del 92.94% del capital suscrito y pagado. En dicha reunión se aprobaron los documentos correspondientes al cierre del año 2022, como son el Informe de Gestión y Sostenibilidad y los Estados Financieros separados y consolidados; se aprobó el Proyecto de Distribución de Utilidades; se designaron los miembros de la Junta Directiva y se aprobaron sus honorarios; se presentaron los informes de Gobierno Corporativo, del Sistema de Control Interno y del Defensor del Consumidor Financiero; se designó al Defensor del Consumidor Financiero, a su suplente, y se aprobó la asignación presupuestal para su gestión.

Adicionalmente, se presentó a la Asamblea la reforma del Código de Buen Gobierno, específicamente en el anexo correspondiente al Reglamento Interno de la Junta Directiva, en el cual se actualizaron las funciones de la Junta respecto de la gestión de riesgos del Banco. También fue aprobada la reforma a los Estatutos comentada anteriormente. Estas reformas son el resultado de la permanente revisión por parte del Banco a los estándares de buen gobierno establecidos, como parte de sus objetivos estratégicos.

Con respecto a la Revisoría Fiscal, la Asamblea aprobó la elección de la firma KPMG S.A.S. para el período comprendido entre abril de 2023 y marzo de 2024, con una asignación anual para ese período por valor de \$5,071,477,626.

Para la Asamblea Ordinaria, estuvo a disposición de los accionistas toda la información necesaria para ejercer el derecho de inspección dentro del término legal, tanto en la Secretaría General del Banco como en la página *web*, conforme la normatividad vigente y los documentos de Gobierno Corporativo del Banco.

Todas las solicitudes de parte de los accionistas en cuanto a información, certificados, novedades en el traspaso de acciones y pagos de dividendos, entre otros, así como inquietudes relacionadas con las reuniones de las Asambleas de Accionistas, fueron atendidas.

Así mismo, las convocatorias a las asambleas, los derechos y obligaciones de los accionistas y las decisiones tomadas en las reuniones, fueron dados a conocer a los accionistas y al mercado en general a través de la página de *internet* de la Superintendencia Financiera como Información Relevante, e igualmente a través de la página *web* del Banco.

### Información Suministrada al Mercado.

Para promover un trato equitativo de accionistas e inversionistas y fomentar su participación, permanentemente el Banco da a conocer, a ellos en particular y al mercado en general, información oportuna y precisa con relación al desempeño financiero del Banco, aspectos de Gobierno Corporativo, información relevante, emisiones, calificaciones y presentaciones, entre otros temas, a través de la página *web*, en las secciones de “Relación con el Inversionista” y de “*Investor Relations*”.

En esas páginas también se proveen los contactos de los funcionarios del Banco que pueden atender o canalizar cualquier inquietud, así como los datos de contacto con la entidad administradora de las acciones del Banco (Deceval) y la información sobre la Línea Ética del Banco y del Grupo Aval.

Durante el año 2023, se realizaron conferencias trimestrales de resultados correspondientes al cuarto trimestre de 2022, primero, segundo y tercer trimestre de 2023, en las cuales se presentó información detallada a inversionistas, analistas y

demás partes interesadas sobre el desempeño financiero del Banco de Bogotá consolidado.

Adicionalmente, en cumplimiento de la Circular Externa 012 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Banco publicó a través del mecanismo de Información Relevante los informes periódicos trimestrales correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre de 2023.

### Cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

El Banco de Bogotá tiene establecida una estructura gerencial y de control, así como procedimientos para el seguimiento al cumplimiento del Código de Buen Gobierno. No se reportó ninguna reclamación sobre el incumplimiento del Código de Buen Gobierno del Banco en el año 2023.

### Reporte de Implementación de Mejoras Prácticas Corporativas.

El Banco, en cumplimiento de lo señalado en la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera, diligenció y remitió a esa entidad, el 24 de enero de 2024, el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas para el año 2023, el cual se encuentra publicado en la página *web* del Banco (sección Relación con el Inversionista / Gobierno Corporativo).

Como parte integral de la estrategia del Banco de Bogotá en temas Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), en el año 2023 implementamos mejoras adicionales en nuestras prácticas de Gobierno Corporativo. Éstas, nos permitieron mejorar nuestro nivel de cumplimiento con el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas, conocido como “Código País”, avanzando en 1.4 puntos porcentuales hasta un nivel de 91.84%.

Para finalizar, reiteramos el compromiso del Banco de Bogotá con la implementación de los mejores estándares en Gobierno Corporativo, en especial aquellos relacionados con la realización de las Asambleas de Accionistas, respetando los derechos de los accionistas minoritarios, el desarrollo de las reuniones de la Junta Directiva y de sus comités, la revelación de información y el adecuado ambiente de control, entre otros aspectos.

## 3. Informe del Sistema de Control Interno

La Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia define y precisa los requerimientos generales y especiales en relación con el Sistema de Control Interno, sobre los cuales el Banco mantiene un proceso permanente de seguimiento y mejora continua, con una visión integral y estratégica del control.

En cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 6.1.2.1 y 6.1.2.5 del Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, a continuación, nos permitimos presentar un informe de las labores adelantadas por el Comité de Auditoría durante el año 2023, así como del seguimiento efectuado sobre los niveles de exposición de riesgo del Banco de Bogotá S.A. y sus filiales:

1. El Comité está integrado por los doctores Ana María Cuéllar Jaramillo, José Fernando Isaza Delgado y Sergio Arboleda Casas.

El Comité sesionó el 9 y 23 de febrero, 1º, 9 y 13 de marzo, 11 de mayo, 8 de junio, 13 de julio, 14 de agosto, 14 y 21 de septiembre, 9 de noviembre y 14 de diciembre de 2023, según consta en las actas del número 214 al 226, respectivamente, con el fin de apoyar a la Junta Directiva en su función de supervisión sobre los sistemas de control interno, los de gestión de riesgos implementados, así como la evaluación de los procedimientos contables, el seguimiento a los informes del Revisor Fiscal, los informes de la Contraloría y el análisis de los eventos que por su naturaleza corresponde a dicho comité analizar.

2. La función de auditoría interna del Banco de Bogotá y de sus filiales la ejerce la Contraloría General del Banco, con el acompañamiento del Contralor Corporativo de Grupo Aval, quien, además de dar lineamientos e impartir directrices corporativas, ha llevado al Grupo Banco de Bogotá a adoptar estándares internacionales de auditoría a través de auditorías basadas en riesgos, buscando que, como tercera línea de defensa, sea independiente de las otras dos. Las principales conclusiones de los trabajos realizados por la auditoría interna fueron presentadas y analizadas por el Comité de Auditoría en forma oportuna.

La Contraloría cuenta con un equipo interdisciplinario y suficiente para realizar una evaluación objetiva sobre los

controles clave establecidos en los distintos procesos y sistemas del Banco y sus filiales, incluyendo las principales actividades entregadas en *outsourcing*.

3. Durante este periodo, se realizaron evaluaciones externas sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la función del equipo de Auditoría Interna de las filiales del Banco frente a los estándares del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP), con resultados satisfactorios, lo que evidencia, que, a través de su rol, contribuyen cada día a fortalecer el sistema de control interno, la gestión integral de los riesgos y el gobierno corporativo de cada entidad.
4. El Comité de Auditoría veló porque la administración les suministrara a los órganos de control, la información requerida para la realización de sus funciones. También, supervisó la independencia y eficacia de la función de auditoría interna, verificó que ésta contara con los recursos materiales y humanos necesarios para el desempeño de su labor y que no existieran limitaciones que impidieran su adecuado desempeño.

Por lo anterior, el Comité de Auditoría considera que el Banco ha dotado a la auditoría interna de los recursos necesarios y que ésta cuenta con independencia para cumplir su labor.

5. Igualmente, le fue presentado al Comité de Auditoría, el Plan de Trabajo de la Revisoría Fiscal y el Plan de Auditoría, este último basado en un ejercicio propio de evaluación de los riesgos existentes considerando los ajustes en procedimientos y controles clave de la operación.

6. Durante el año, se informó al Comité de Auditoría, los avances en la ejecución de dichos planes a través de los informes periódicos sobre los resultados de sus evaluaciones y de otros asuntos relacionados con la función de auditoría interna, así como del seguimiento a los planes de acción que la administración implementó para atender las sugerencias y recomendaciones de los mismos.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría tuvo la oportunidad de solicitar y conocer los informes que consideró convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.

7. De la misma manera, veló porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera

con corte a marzo, junio, septiembre y diciembre de 2023, se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables. Así mismo, conoció los informes realizados por la Revisoría Fiscal sobre la auditoría a los citados estados financieros, los cuales no cuentan con hallazgos y/o anotaciones por resaltar, tal como se observa en las actas.

8. No se tuvo conocimiento acerca de situaciones de conflictos de interés relevantes que estuvieran por fuera de las políticas de gobierno corporativo establecidas y que puedan involucrar al Banco, sus filiales y demás partes relacionadas de forma directa o indirecta, incluyendo los análisis que se derivaron en las aprobaciones y procesos necesarios para la aceptación de la participación del Banco en la oferta de compra del 4.11% de las acciones de *BAC Holding International Corp* (BHI) formulada por *Endor Capital Assets S.R.L.*, acorde con la normatividad que rige este tipo de transacciones.
9. Además, le fue presentado al Comité de Auditoría por parte del Contralor General del Banco, un informe de su gestión con los resultados de la evaluación de la eficacia y el correcto funcionamiento de los elementos del sistema de control interno, incluyendo los controles clave sobre los principales sistemas de información y los de administración de riesgos, sin que se hubiesen observado debilidades que comprometan su efectividad y capacidad de mitigación del riesgo, con corte a 31 de diciembre de 2023.
10. De los hallazgos informados por los órganos de control a la administración del Banco, se adelantaron acciones de mejoramiento, tales como el rediseño de procesos; ajustes o implementación de controles; desarrollo de sistemas; refuerzo al monitoreo de los controles; impulso a las actividades de capacitación; así como las instrucciones pertinentes para conseguir en todos los niveles el cumplimiento de las normas vigentes y la corrección de las fallas.

El Banco continúa fortaleciendo la cultura de control, de tal forma que la gestión del control interno se ha venido involucrando dentro de las actividades del día a día en todos los niveles de la organización, de modo tal que los resultados se vean reflejados en el servicio al cliente y en la generación de valor, pilares estratégicos del Banco.

11. Se le informó sobre las 403 denuncias recibidas a través de la línea ética (256 del Banco de Bogotá y 147 del Grupo Aval), así como el procedimiento llevado a cabo para su

gestión, las conclusiones de las investigaciones más relevantes y la aplicación de medidas disciplinarias o administrativas a los funcionarios involucrados en incumplimientos normativos o actuaciones en contravía de la ética (46 llamados de atención/suspensión, 59 terminaciones de contrato de trabajo/renuncias).

12. De igual forma se le notificó al Comité de Auditoría sobre los principales requerimientos de información realizados por la Superintendencia Financiera y los resultados de las visitas de inspección, junto con las observaciones y los planes de acción que surgieron derivados de dichas visitas.
13. Es así como el Comité fue informado por parte de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la administración, que el Banco de Bogotá y sus filiales cuentan con un modelo corporativo para llevar una gestión integral de los riesgos a los que se exponen en desarrollo de sus actividades (riesgos de crédito, mercado, liquidez, de conducta, de lavado de activos, operacional, incluyendo los aspectos de seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad del negocio, entre otros), así como para la identificación de los riesgos emergentes, a partir de las directrices de Grupo Aval; de tal forma, que están razonablemente mitigados y adecuadamente administrados, definiendo sobre aquellos que considera de mayor impacto controles clave que son objeto de seguimiento permanente a través de tableros de control.

Los modelos de riesgos se han venido consolidando y ajustando en respuesta a la evolución y a la dinámica que demandan los objetivos estratégicos dentro de unos niveles de apetito de riesgo razonable y el marco normativo vigente.

14. Así mismo, le fue manifestado al Comité por parte de la Auditoría y la administración que los procedimientos y la estructura de control interno protegen razonablemente los activos del Banco, así como los patrimonios de terceros que administra a través de sus filiales (fideicomisos, fondos de inversión, etc.) y que existen controles suficientes para verificar que las transacciones que se procesan están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.

Finalmente, el Comité de Auditoría fue informado por parte de la Revisoría Fiscal, a través de su dictamen, que los Estados Financieros separados y consolidados, así como las Notas, revelaciones y demás Anexos, con corte al 31 de diciembre de 2023, presentan razonablemente la situación financiera,

de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia, razón por la cual aprobó su trámite ante la Junta Directiva y recomendó su presentación a la Asamblea de Accionistas.

Por lo anterior, el Comité de Auditoría encuentra que tanto el Banco como sus filiales mantienen una estructura adecuada de control interno y de los elementos que lo conforman, la cual ha venido revisándose en la medida en que las normas lo han requerido o las nuevas situaciones de riesgo han sido identificadas.

No se detectaron deficiencias materiales, en consecuencia, los procedimientos diseñados y los controles establecidos proporcionan una seguridad razonable para la obtención de los objetivos operacionales, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la normatividad aplicable al Banco.

## 4. Memorando de Verificación



AS-2479-24  
8 de marzo de 2024

### Informe de verificación de contador independiente

A la Gerencia de Banco de Bogotá S.A.

#### 1. Alcance

Hemos sido contratados por Banco de Bogotá S.A. (en lo sucesivo “Banco de Bogotá” o “la Compañía”), para desarrollar un compromiso de aseguramiento limitado, según lo definido por las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento (en lo sucesivo “el Compromiso”), sobre la información de sostenibilidad identificada (el “Asunto Objeto”) que se detalla en el Anexo 1 y que se encuentra contenida en el Informe de Gestión y sostenibilidad de Banco de Bogotá para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2023 (el “Reporte”).

#### 2. Criterio Aplicado por Banco de Bogotá

En la preparación del Asunto Objeto detallado en el Anexo 1, Banco de Bogotá aplicó los criterios [GRI, DJSI y criterios propios de la entidad] incluidos en el Anexo 2 de este Informe (los Criterios). Dichos criterios se diseñaron específicamente para el reporte de gestión de sus asuntos materiales. Como resultado, es posible que la información sobre el asunto objeto no sea adecuada para otro propósito.

#### 3. Responsabilidades de Banco de Bogotá

La administración de Banco de Bogotá es responsable de seleccionar los Criterios y presentar el Asunto Objeto de acuerdo con los Criterios, en todos los aspectos materiales. Esta responsabilidad incluye establecer y mantener los controles internos, el mantenimiento adecuado de los registros y la realización de estimaciones que son relevantes para la preparación del Asunto Objeto, de forma que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o por error.

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Bogotá D.C.  
Carrera 11 No 98 - 07  
Edificio Pijao Green Office  
Tercer Piso  
Tel: +57 (601) 484 7000

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Medellín – Antioquia  
Carrera 43A No. 3 Sur-130  
Edificio Milla de Oro  
Torre 1 – Piso 14  
Tel: +57 (604) 369 8400

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Cali – Valle del Cauca  
Avenida 4 Norte No. 6N – 61  
Edificio Siglo XXI  
Oficina 502  
Tel: +57 (602) 485 6280

**Ernst & Young Audit S.A.S.**  
Barranquilla - Atlántico  
Calle 77B No 59 – 61  
Edificio Centro Empresarial  
Las Américas II Oficina 311  
Tel: +57 (605) 385 2201



Sres. Banco de Bogotá S.A.

Página 2  
8 de marzo de 2024

#### 4. Responsabilidades de EY

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión sobre la presentación del Asunto Objeto basados en la evidencia que hemos obtenido.

Hemos llevado a cabo nuestro compromiso de acuerdo con Normas Internacionales sobre Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Histórica (ISAE 3000) y los términos y condiciones contractuales para este compromiso acordado con Banco de Bogotá en el SOW AS-1194-24-del 22 de Febrero del 2024. Esas normas requieren que planifiquemos y llevemos a cabo nuestro compromiso para expresar una conclusión sobre si tenemos conocimiento de cualquier modificación material que deba realizarse en el Asunto Objeto para que esté de acuerdo con los Criterios, y para emitir un informe. La naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida una evaluación del riesgo de incorrección material, ya sea debido a fraude o error.

Creemos que las evidencias obtenidas son suficientes y apropiadas para servir de base a nuestras conclusiones de aseguramiento limitado.

#### 5. Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos mantenido nuestra independencia y confirmamos que cumplimos con los requisitos del Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants y tenemos las competencias y experiencia requeridas para llevar a cabo este compromiso de aseguramiento.

EY también aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, *Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services engagements*, que requiere que diseñemos, implementemos y operemos un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

#### 6. Descripción de los Procedimientos Realizados

Los procedimientos realizados en un compromiso de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un compromiso de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente más bajo que el aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un compromiso de aseguramiento razonable. Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un nivel limitado de seguridad en los cuales fundamentar nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un nivel aseguramiento razonable.



Sres. Banco de Bogotá S.A.

Página 3  
8 de marzo de 2024

Aunque consideramos la efectividad de los controles internos de la gerencia al determinar la naturaleza y el alcance de nuestros procedimientos, nuestro compromiso de aseguramiento no fue diseñado para proporcionar aseguramiento sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyen pruebas de controles ni procedimientos relacionados con la comprobación, agregación o cálculo de datos dentro de los sistemas informáticos - IT.

Un compromiso de aseguramiento limitado consiste en la realización de indagaciones, principalmente a las personas responsables de la preparación del Asunto Objeto que se detalla en el Anexo 1 e información relacionada y en la aplicación de procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos de aseguramiento limitado incluyeron:

- Realizar entrevistas con el personal de la Compañía para comprender el negocio y el proceso de preparación de El Reporte.
- Realizar entrevistas con los responsables de la elaboración de El Reporte para comprender el proceso de recopilación, consolidación, revisión y presentación de la información del Asunto Objeto.
- Comprobar que los criterios de cálculo se hayan aplicado correctamente de acuerdo con las metodologías descritas en los Criterios.
- Llevar a cabo procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos.
- Identificar y probar los supuestos que respaldan los cálculos.
- Probar, con base en muestreo, la información fuente para comprobar la precisión de los datos.
- Lectura de los enfoques de gestión (GRI 3-1, GRI 3-2 y GRI 3-3) de los temas materiales asociados al Asunto Objeto para comprobar que se han aplicado correctamente de acuerdo con los Criterios.



Sres. Banco de Bogotá S.A.

Página 4  
8 de marzo de 2024

También hemos ejecutado otros procedimientos que hemos considerado necesarios dadas las circunstancias.

#### 7. Limitaciones de Nuestro Compromiso de Aseguramiento

Nuestro compromiso de aseguramiento se limitó al Asunto Objeto incluido en el Anexo 1 contenido en el Reporte para el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, no contempla información de años anteriores incluida en el Reporte, ni relacionada con proyecciones o metas futuras, no aplicamos procedimientos de aseguramiento sobre la información restante incluida en el Informe.

Tampoco pretendió determinar si las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo del Reporte son las más adecuadas y/o eficientes.

#### 8. Conclusión

Basados en nuestros procedimientos y la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ninguna modificación material que deba realizarse a la información de sostenibilidad identificada, que se detalla en el Anexo 1 del Reporte, para el periodo comprendido entre 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, para que esté de acuerdo con lo establecido en los Criterios y el asunto objeto.

#### 9. Uso del Presente Informe de Aseguramiento

Este informe está destinado exclusivamente a la información y al uso de Banco de Bogotá y no está destinado a ser utilizado, ni debe serlo, por nadie más que esas partes especificadas.

Nuestra responsabilidad, al realizar las actividades de aseguramiento, es únicamente con la Administración de la Compañía, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad respecto de cualquier otro propósito o frente a cualquier otra persona u organización.



Sres. Banco de Bogotá S.A.

Página 5  
8 de marzo de 2024

Otra Información

La notificación al Global Reporting Initiative (GRI) sobre la publicación del Reporte, siguiendo los lineamientos del estándar GRI 1: Fundamentos, Requerimiento de conformidad 9: Notificar a GRI (la organización debe notificar a GRI la utilización de los estándares GRI y su declaración de uso, enviando un correo electrónico a [reportregistration@globalreporting.org](mailto:reportregistration@globalreporting.org)), es responsabilidad de la Compañía y nos han manifestado que se hará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la emisión de esta conclusión.

Cordialmente,

Carolina Aristizábal  
Contador Independiente  
Tarjeta Profesional 112781-T  
Ernst & Young Audit S.A



ANEXO 1

Asunto Objeto

La información de sostenibilidad identificada en los indicadores incluidos en el Reporte impreso e incluido por Banco de Bogotá en su página web<sup>1</sup> se presenta en la siguiente tabla:

Asunto Relevante (Material)	Criterio	Indicador / Contenido	Valor Asegurado
Contenidos generales	GRI (criterio personalizado)	2-7(a) <sup>2</sup> Información sobre empleados y otros trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados por contrato: Aprencides SENA:478 Outsourcing: 2.781 Temporales:792 Término indefinido:9.230</li> <li>Empleados por género Hombre: 5.245 Mujer: 8.036</li> <li>Empleados por región (termino indefinido): Dirección general: 4.525 Región Antioquia:891</li> </ul>

<sup>1</sup>El mantenimiento e integridad del sitio web de **La Compañía** ([Portal de Sostenibilidad | Banco de Bogotá \(bancodebogota.com\)](http://Portal de Sostenibilidad | Banco de Bogotá (bancodebogota.com))) repositorio del Reporte, es responsabilidad de la Administración de **Banco de Bogotá**. El trabajo llevado a cabo por EY no incluye la consideración de estas actividades y, por lo tanto, EY no acepta responsabilidad alguna por cualquier diferencia entre la información presentada en dicho sitio web y el **Asunto Objeto** contenido en el Reporte sobre el que se efectuó el Compromiso y se emitió la conclusión. Aparte de lo descrito en la tabla, que establece el alcance de nuestro trabajo, no aplicamos procedimientos de aseguramiento sobre la información restante incluida en el Informe y, en consecuencia, no expresamos una conclusión sobre dicha información.

<sup>2</sup> Se verifica únicamente el literal a: indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región.



			<p>Región Occidente: 818 Región Costa: 694</p> <p>Región Central 709</p> <p>Región Bogotá Norte 562</p> <p>Región Oriente 609 Región Bogotá Sur 422</p>
	GRI (criterio personalizado)	2-9(b) <sup>3</sup> Estructura de gobernanza y composición	<p>Con el fin de apoyar a la Junta Directiva en el desarrollo de sus funciones, anualmente se establece un plan de trabajo, que incluye la planeación de las reuniones de la Junta Directiva y de sus Comités. Estos comités, que apoyan a la Junta en el cumplimiento de sus responsabilidades y que actúan bajo su dirección y dependencia, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Crédito.</li> <li>• Comité de Auditoría.</li> <li>• Comité de Gestión Integral de Riesgos.</li> <li>• Comité de Sostenibilidad.</li> </ul>

<sup>3</sup> Se verifica únicamente el literal b: enumerar los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas;



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Comité de Remuneración y Compensación.</li> </ul>
Relación con stakeholders	GRI	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante el año 2023 no se presentaron incidentes de corrupción confirmados de ninguna naturaleza, ni se presentaron casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos directamente contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe.
	GRI/DJSI	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	1 reclamación
	Propio/ DJSI	BdB.21/DJSI 3.9.1 Medición de satisfacción del cliente	51,3
Medio Ambiente	GRI	302-1 Consumo energético interno	22.477 MWh
	GRI	303-5 Consumo de agua	0,06 MMm3
	GRI	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor bruto de las emisiones: 1.928,35 TonCO2eq.</li> <li>• Emisiones biogénicas: 0 TonCO2eq.</li> </ul>
	GRI	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	Location based: 2.517,42TonCO2eq. Market based: 0 TonCO2eq.



	GRI	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	957,5 TonCO2eq.
	Propio / DJSI	BdB.6/DJSI 2.2.3 Energía renovable generada por la Organización	839,4 MWh
	Propio /DJSI	BdB.8/DJSI 2.2.5 Cantidad de residuos generados, reusados y reciclados de forma anual.	549 Ton
	Propio/ DJSI	BdB.9/DJSI 2.2.6 Emisiones por viajes de trabajo	874 TonCO2eq.
Bienestar social	Propio/ DJSI	BdB.13/DJSI 3.5.8 Calificación de la encuesta de Clima Organizacional - Great Place To Work por género, edad, nivel en la organización, nacionalidad.	Medición de clima laboral General: 66,5
			Medición de clima laboral por género: <ul style="list-style-type: none"> <li>Femenino: 67,4</li> <li>Masculino: 61,6</li> </ul> Medición de clima laboral por tipo de cargo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel II: 75,7</li> <li>Nivel III: 87</li> <li>Nivel IV: 61</li> <li>Nivel V: 66,3</li> <li>Nivel VI: 72,2</li> <li>Nivel VII: 61,1</li> <li>Nivel VIII: 87,5</li> </ul> Medición de clima laboral por edad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Menos de 22 años: 84,5</li> <li>22 a 29 años: 70,4</li> <li>30 a 39 años: 60,7</li> <li>40 a 52 años: 66,5</li> <li>50 años o más: 66</li> </ul>



	Propio/ DJSI	BdB.18/DJSI 3.6.2 - DJSI 3.6.3 Montos invertidos en desarrollo social de las comunidades donde tenemos presencia por línea estratégica (London Benchmarking Group)	4.198.154.560 COP
	GRI [Suplemento sectorial de servicios financieros]	FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Se identificaron iniciativas desde el portal web de educación financiera; cursos de educación financiera accesible; webinars y conferencias especializadas; estrategias gremiales; talleres virtuales y presenciales; aplicación de realidad aumentada y aula móvil interna en las que se abarcan temas como el manejo de las finanzas corporativas a corto plazo; capacidad para afrontar crisis financieras; planeación y alcance de metas y seguridad y control sobre las finanzas.
	GRI	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	El Banco cuenta con beneficios de: Transporte, alimentación, Educación empleados, Incapacidad, Óptico de lentes y monturas, Educación (hijos), Maternidad, Conectividad y Funerario.
	GRI	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Órganos de gobierno (Junta Directiva): Género: - Mujeres: 20% - Hombres: 80% Edad:



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menores de 30 años: 0%</li> <li>- Entre 30 y 50 años: 20%</li> <li>- Más de 50 años: 80%</li> </ul> <p>Empleados:</p> <p>Género:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primer Nivel: Hombres 100%; Mujeres 0%</li> <li>- Segundo nivel: Hombres 72%; Mujeres 28%</li> <li>- Tercer y cuarto nivel: Hombres 45%; Mujeres 55%</li> <li>- Analistas: Hombres 51%; Mujeres 49%</li> <li>- Auxiliares: Hombres 32%; Mujeres 68%</li> </ul> <p>Edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menores de 30 años: Hombres 37%; Mujeres 63%</li> <li>- Entre 30 y 50 años: Hombres 52%; Mujeres 48%</li> <li>- Mayores de 50 años: Hombres 39%; Mujeres 61%</li> </ul>
	GRI	406-1 Número de incidentes por discriminación y acoso	0 casos
	DJSI	DJSI 3.1.4 Gender Pay Indicator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel ejecutivo: 83,1%</li> <li>• Nivel ejecutivo con incentivos: 78,1%</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel directivo: 94,4%</li> <li>• Nivel directivo con incentivos: 98,5%</li> <li>• Nivel administrativo: 90,6%</li> </ul>
	DJSI	DJSI 3.7.4 Tasa de ausentismo	2,06%
	GRI (criterio personalizado)	2-30(a) <sup>4</sup> Acuerdos de negociación colectiva	54%
Productos y servicios ambientales y sociales	Propio	BdB.17 Número de personas beneficiarias del programa y número de municipios cubiertos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas beneficiarias: 6.941</li> <li>• Municipios cubiertos: 259</li> </ul>

<sup>4</sup> Se verifica únicamente el literal a; indicar el porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva.



## ANEXO 2

## Criterios de los Contenidos GRI

Los criterios de aseguramiento que son los aplicables al Asunto Objeto y a la declaración de presentación de conformidad están definidos con base en lo establecido en el documento GRI 1 Fundamentos 2021, sus contenidos temáticos en la página <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>

Los criterios de aseguramiento que son los aplicables a Los Indicadores para el suplemento sectorial de Sector Financiero (G4) está disponible en el siguiente enlace <https://www.globalreporting.org/search/?query=g4>

## Criterios de los indicadores propios

A continuación, se detallan los criterios de aseguramiento que son aplicables a los indicadores propios, objetos de aseguramiento limitado, los cuales se encuentran relacionados en el índice de contenidos GRI del Reporte de Banco de Bogotá y este Informe con la finalidad de que estén disponibles para los grupos de interés.

Estos criterios de evaluación forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado del contador independiente.

Indicador / Preguntas del formulario de DJSI	Descripción	Criterio
2-7(a)	Información sobre empleados y otros trabajadores	El banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El número total de empleados por contrato, género y región.</li> </ul>
2-9(b)	Estructura de gobierno y composición	El banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de los comités del máximo órgano de gobierno que son responsables de la toma de decisiones y la supervisión ASG.</li> </ul>
2-30(a)	Convenios de negociación colectiva	El banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.</li> </ul>
BdB.6 / DJSI 2.2.3	Consumo de energía	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo del total consumido en energía renovable en la organización de forma</li> </ul>



Indicador / Preguntas del formulario de DJSI	Descripción	Criterio
		anual con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha del reporte.
BdB.8 / DJSI 2.2.5	Total consumo y disposición de residuos	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cálculo del total de residuos generados de forma anual, así como la cantidad de residuos reusados y/o reciclados de forma anual</li> </ul>
BdB.9 / DJSI 2.2.6	Medición del consumo de emisiones por viajes de trabajo	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trayectos que realizan los colaboradores (origen y destino) y se toman en cuenta los factores de emisión de ICAO (para viajes aéreos) y de EPA (para viajes terrestres) y con base en estos factores se multiplican por los viajes y número de pasajeros para obtener el total de emisiones.</li> </ul>
BdB.13 / DJSI 3.5.8	Calificación de la encuesta de Clima Organizacional - Great Place To Work por género, edad, nivel en la organización, nacionalidad.	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cálculo y la metodología pertenecen a la organización Great Place to Work (GPTW). A través de encuestas que se realizan por los medios internos del Banco realizan los cálculos para dar los resultados de acuerdo con lo que se publica en el Informe de Gestión y Sostenibilidad, incluyendo los resultados por género, edad, niveles en la organización y nacionalidad.</li> </ul>
BdB.17	Número de personas beneficiarias del programa y número de municipios cubiertos	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El indicador está relacionado con el número de personas beneficiarias de los programas de educación financiera que el banco ofrece, y el número de municipios cubiertos con este mismo concepto.</li> </ul>
BdB.18 / DJSI 3.6.2 / 3.6.3	Montos invertidos en desarrollo social de las comunidades	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El listado y los montos en COP de las donaciones realizadas durante el año</li> </ul>



Indicador / Preguntas del formulario de DJSI	Descripción	Criterio
	donde tenemos presencia por línea estratégica (London Benchmarking Group)	por tres dimensiones definidas (Desarrollo, bienestar y cuidado del medio ambiente).
DJSI 3.1.4	Gender Pay Indicators	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario básico promedio por nivel y por género.</li> <li>- Brecha salarial de género representado como la diferencia en el ingreso bruto promedio por hora entre mujeres y hombres. Por tanto, evalúa la diferencia salarial a nivel agregado. (Gender pay gap analysis).</li> </ul>
DJSI 3.7.4	Tasa de Ausentismo	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El porcentaje de ausentismo teniendo en cuenta el número de días no trabajadas por causas ocasionales que son accidentes de trabajo, enfermedad laboral y enfermedad común y el número de días trabajados.</li> </ul>
BdB.21/DJSI 3.9.1	Medición de satisfacción del cliente	El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Net Promoter Score (NPS): El objetivo del NPS es medir la relación que ha tenido el cliente con el Banco de Bogotá, teniendo en cuenta a los clientes con antigüedad de más de 6 meses (PJ) y más de 1 año (PN), mínimo con un producto activo y que NO tengan mora mayor a 60 días, ni cartera castigada ni producto embargados.</li> <li>- El indicador se entrega como NPS= %promotores - % detractores</li> </ul>

## 5. Informe TCFD.

El informe completo puede ser consultado en el siguiente link:

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/nuestra-organizacion/sostenibilidad/2023/tcfdbdb-2023-espanol-vfinal.pdf>

## 6. Tabla ASG

La tabla ASG puede ser consultado en el siguiente link:

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/nuestra-organizacion/sostenibilidad/2023/tabla-asg-2023-v19-feb.pdf>