



Cambiando



Contigo



Informe de **GESTIÓN** y **SOSTENIBILIDAD** 2 0 2 2

Banco de Bogotá

Acercas de este Informe [GRI 2-1][GRI 2-2][GRI2-3][GRI 2-4]

En 2022, fortalecimos nuestra estrategia de sostenibilidad con el objetivo de promover la prosperidad de manera sostenible e incluyente, liderando cambios que trasciendan en el bienestar de las personas y del planeta. A través de las acciones que realizamos, generamos impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente, gestionando nuestro negocio de manera ética, transparente y responsable, creando valor para nuestros grupos de interés y acompañándolos en el proceso de transición hacia una economía baja en carbono que contribuya al fortalecimiento de una sociedad próspera y sustentable.

Para lograr este propósito, definimos dos pilares en los que fundamentamos nuestra estrategia de sostenibilidad aportando al desarrollo, por un lado, i) impulsar la acción climática, articulando y promoviendo proyectos de alto impacto, especialmente a través de la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero – GEI y, por el otro, ii) impulsar el progreso sostenible, con acciones que nos permitan construir una sociedad más diversa e incluyente.

Este informe presenta las principales acciones, iniciativas y los resultados financieros¹ y no financieros, alineados con este enfoque estratégico; describe los logros más sobresalientes en Colombia, así como los de nuestras subsidiarias en Colombia: Fiduciaria Bogotá, Almaviva y subsidiarias, Megalínea y Aval Soluciones Digitales y los de las subsidiarias en el exterior: Multibank, Banco de Bogotá Panamá y nuestras agencias en Miami y Nueva York.

En la descripción del Banco en Colombia acogimos y adaptamos los lineamientos del Estándar GRI en su versión 2021 (*Global Reporting Initiative*, por sus siglas en inglés) para el reporte de memorias de sostenibilidad corporativas, cumpliendo con la opción esencial “de conformidad”. Así mismo, incorporamos nuevos 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), 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). A través de estos estándares, proporcionamos información sobre los frentes estratégicos que establecimos en materia de sostenibilidad, identificamos y priorizamos nuestros grupos de interés y revelamos con transparencia los resultados de nuestra gestión ASG (Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo).

Así mismo, integramos en nuestra estrategia de sostenibilidad otros estándares como los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, para orientar nuestra gestión y contribución a la reducción de la pobreza, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. De igual manera, atendemos y nos comprometemos con los lineamientos de los Principios del Pacto Global y el Índice de Sostenibilidad *Dow Jones*, y adoptamos el marco de los Principios de Banca Responsable (PRB, por sus siglas en inglés), *Net Zero Banking Alliance* (NZBA, por sus siglas en inglés) y el Protocolo Verde de Asobancaria para nuestra gestión ambiental, social y climática.

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 [\[GRI 102.1\]](#), [\[SASB FN-CB-240A.3\]](#), [\[MSCI.1\]](#)[\[DJSI\]](#) o la iconografía de los ODS, que facilitan la comprensión y la evidencia del compromiso tangible.

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 texto se incluye para consulta al final de este documento. Amplíe esta información en la Tabla ASG anexa a este documento.

Para más información sobre esta memoria puede comunicarse con:

Dirección de Finanzas Sostenibles
sostenibilidad@bancodebogota.com.co

Gerencia de Relación con el Inversionista
investor.relations@bancodebogota.com.co

¹ Las cifras absolutas 2022 no son estrictamente comparables con las de 2021, debido a la escisión del 75% de BHI realizada en marzo de 2022 y la OPA de BHI realizada en diciembre de 2022.

Carta del Presidente [GRI 2-22]

Muy estimados accionistas, colaboradores y clientes del Banco de Bogotá,

Es un gusto dirigirme a ustedes luego de un año de buenos resultados tanto para el país como para el Banco y nuestras filiales y asociadas.

En 2022, el crecimiento económico en Colombia fue del 7.5%, un resultado que ubica al país entre las economías de mayor crecimiento no solo en América Latina sino a nivel global. De hecho, este resultado es aún más meritorio si se tiene en cuenta que el crecimiento en 2021 fue del 11%. Si se comparan las cifras de 2022 contra las de 2019 (buscando eliminar el efecto de la caída en actividad producto de la pandemia de Covid-19), se observa un crecimiento anual promedio de 3.4%, retornando a la senda del PIB potencial.

Algo similar ocurrió en Panamá, donde operan Multibank y Banco de Bogotá Panamá. El Fondo Monetario Internacional proyecta un crecimiento de 9.0% para 2022, también entre los más altos a nivel mundial y dejando la actividad panameña en niveles superiores a los de 2019. Esta recuperación ha sido generalizada a nivel sectorial, incluyendo las actividades de intermediación financiera.

Para el 2023, se espera un crecimiento en la actividad económica de 1.5% en Colombia y de 4.0% en Panamá, en lo que sería el tercer año consecutivo de expansión en ambas geografías.

El 2022 para el Grupo Banco de Bogotá

A continuación, quisiera comentarles lo que significó el último año para nuestra organización, compuesta por 17,557 colaboradores, 9 millones de clientes activos, con presencia en Colombia, Estados Unidos y Panamá, no solo en la industria bancaria sino también en otras líneas de negocio a través de las inversiones en nuestras filiales y asociadas, que denominamos Grupo Banco de Bogotá.

Mis agradecimientos a todos nuestros colaboradores y felicitaciones por los resultados alcanzados, procurando cada día

un servicio de excelencia para nuestros clientes y avanzando hacia la consolidación de un Banco más sostenible que genera valor para todos.

Quisiera destacar los múltiples reconocimientos que el Banco recibió a lo largo del año 2022. Fuimos escogidos por *Euro-money* y *Global Finance* como el Mejor Banco en Colombia por cuarto y séptimo año consecutivo, respectivamente. Estas publicaciones resaltaron la solidez de nuestros resultados y la fortaleza de nuestra marca, además de destacar nuestra estrategia comercial, centrada en la atención de los clientes, con iniciativas tanto en los productos tradicionales como en la oferta del portafolio digital. Igualmente, reconocen el importante papel que jugamos en la recuperación de la actividad económica después de la pandemia.

Me siento muy orgulloso de que el Banco de Bogotá esté dentro del 5% superior de los bancos más sostenibles del mundo, por lo cual hacemos parte del Anuario de Sostenibilidad de *S&P Global*, por tercer año consecutivo. Este resultado refleja nuestro compromiso de integrar la sostenibilidad como parte esencial de la estrategia corporativa, como lo explicaré más adelante. También, recibimos por tercer año consecutivo la Certificación como un gran lugar para trabajar, por parte de *Great Place To Work*.



Alejandro Figueroa Jaramillo
Presidente

Escisión y OPA de BHI

Durante el año 2022, se realizaron 2 transacciones relevantes que quisiera mencionar. En marzo, se realizó la escisión del 75% de las acciones de BAC Holding International Corp (BHI) en favor de los accionistas del Banco, de acuerdo con lo anunciado desde finales de 2021.

Adicionalmente, en el mes de diciembre participamos en una Oferta Pública de Adquisición (OPA) por el 25% de BHI, realizada por Esadínco S.A. El resultado de la OPA fue la venta de una participación del 20.89%, quedando el 4.11% remanente como una inversión disponible para la venta, la cual probablemente se llevará a cabo en el mes de marzo de 2023.

Ambas transacciones permitieron mejorar los indicadores de solvencia y de liquidez del Banco, contribuyendo a un mayor crecimiento de la cartera y a un menor costo de fondos.

La Sostenibilidad, el mayor compromiso

El 2022 se consolidó como un año de múltiples avances en materia de sostenibilidad, principalmente en el camino hacia una economía más responsable y baja en carbono. Impulsamos nuestra estrategia de sostenibilidad, fortaleciendo la acción climática con la incorporación en las operaciones del Banco de la gestión de riesgo de cambio climático y la alineación con el Acuerdo de París. También continuamos promoviendo nuestra acción social implementando cada vez más iniciativas para apoyar el tejido empresarial del país.

El calentamiento global representa un gran desafío mundial. Por ello, enfocamos nuestra estrategia de acción climática en cuatro frentes: la movilización de recursos a través de nuestro portafolio de productos verdes, la Gestión del Riesgo de Cambio climático, la Gestión ambiental a través de la Carbono Neutralidad y la estrategia *Net Zero*, para capturar oportunidades de negocio apoyando a los clientes en la transición hacia una economía baja en carbono.

A finales de 2022, nos convertimos en miembros de la *Net Zero Banking Alliance* con lo cual nos comprometemos con metas de descarbonización del portafolio al 2050 o antes en los sectores de mayor impacto, usando para ello guías y escenarios desarrollados en el marco de la alianza. También nos adherimos a los Principios de Banca Responsable (PRB) que nos comprometen a profundizar nuestras prácticas sostenibles y a la

promoción de una cultura de banca responsable. Por otro lado, realizamos nuestro Primer Reporte a través de las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*.

Reforzamos también nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono de nuestro portafolio de créditos. Así, en 2022 definimos nuestra estrategia *Net Zero* y la hoja de ruta de descarbonización para los próximos años. Esta estrategia, alineada con estándares internacionales, abarcará inicialmente a los sectores que son más materiales para el Banco a través de la oferta de soluciones para acompañar la transformación energética, impulsar la generación y uso de energías renovables y financiar proyectos de alto impacto que reduzcan las emisiones de carbono.

Al cierre de 2022, contamos con un robusto portafolio de productos verdes para nuestros clientes persona jurídica y persona natural, entre ellos la Línea de Desarrollo Sostenible, Crédito Constructor Sostenible, Leasing Financiero Sostenible, *Project Finance*, Vivienda y Leasing Habitacional Sostenibles, Vivienda Usada Sostenible y Vehículos Eléctricos e Híbridos.

Iniciamos la incorporación del riesgo del cambio climático en el marco de gestión de riesgo de crédito. Empezamos a medir las emisiones que financiamos y desarrollamos metodologías para identificar y evaluar los riesgos de transición y físicos. Con estas herramientas, estaremos en mejor posición para ayudar a nuestros clientes en la gestión, mitigación y adaptación al cambio climático.

Fuimos el primer banco colombiano certificado Carbono Neutro por Icontec. Este logro refleja una estrategia de mitigación de las emisiones de Gases Efecto Invernadero de nuestra operación, en la que nos hemos enfocado en reducir el consumo de electricidad, implementar iniciativas de eficiencia energética y promover el uso de energías renovables en nuestras sedes. Al cierre del 2022 contamos con más de 500 paneles instalados en 18 sedes y 2 sedes administrativas, certificamos el 100% de nuestro consumo de energía con Certificados de Energía Renovable.

Emprendimos medidas de compensación ambiental con impacto social reforestando la Amazonía de la mano de comunidades indígenas de los municipios de Puerto Nariño y Leticia, en los que se benefician 22 comunidades quienes se encargan de sembrar y cuidar los árboles, lo que representa un importante ingreso económico para las más de 240 familias que hacen parte del proyecto. Con la contribución del Banco y los aportes de los clientes de la tarjeta Amazonía, que alcanzó al cierre del año 88 mil tarjetahabientes, hemos logrado refores-

tar a través de la siembra de más de 80 mil árboles en diferentes regiones del país.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad en 2022 incluyó el impulso a iniciativas que promueven la inclusión y el empleo. Desembolsamos \$216 mil millones para apoyar microempresas, que representa un crecimiento de 26% anual, llegando a 756 municipios.

Hemos fortalecido una cultura diversa, equitativa e inclusiva, por ello, nos consolidamos como un referente sectorial gracias a los avances en la inclusión laboral de personas con discapacidad, los resultados de los programas de empoderamiento femenino y la promoción de espacios libres de discriminación, entre otros. Así, fuimos reconocidos como Líder en el Mercado Colombiano en Inclusión y Diversidad según *Euromoney*, obtuvimos la Certificación Sello Plata de Edad Laboral por parte de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD– y el Ministerio de Trabajo e ingresamos al top 10 en el Ranking Nacional de Empresas Incluyentes del Centro Nacional de Consultoría y la Cámara de Comercio LGBT.

En programas de impacto social, quisiera destacar la tarjeta Unicef, con cerca de 300 mil clientes, a través de las cuales realizamos en 2022 más de \$586 millones en donaciones para impulsar el acceso a la educación a niños, niñas y adolescentes colombianos en situación de vulnerabilidad. Además, es de resaltar el programa “Mujeres Cambiando la Moda” en alianza con Inexmoda, que tiene como objetivo acelerar emprendimientos de alto potencial liderados por mujeres del sector de la moda, gran generador de empleos en el país, que incorporen criterios de sostenibilidad en sus negocios. Por otro lado, debo mencionar que con el programa de educación financiera, hemos beneficiado a más de 356 mil personas con herramientas para la toma de decisiones financieras responsables.

En el mes de marzo de 2023, esperamos colocar nuestro primer Bono Subordinado Sostenible por \$230 millones de dólares, con la participación de la banca multilateral BID Invest, *Findev Canada*, *Finance in Motion* e *IFC*. El plazo del financiamiento será de 10 años y los recursos se utilizarán para financiación de cartera con enfoque social y ambiental. Este bono le permitirá al Banco fortalecer su capital y es una señal de respaldo de la banca multilateral a nuestra estrategia de sostenibilidad.

Estrategia de las 6C

En el año 2022, continuamos ejecutando exitosamente nuestra estrategia corporativa, buscando maximizar los beneficios

para todos los grupos de interés del Banco de Bogotá. En este sentido, nuestro plan de las 6C sigue definiendo nuestro norte de cara a las tendencias que marcaron el año, siempre centrados en el cliente, nuestra principal razón de ser.

A continuación, permítanme recorrer cada uno de los logros en nuestros seis focos estratégicos.

Cliente, el centro de Nuestra Estrategia

El cliente está en el centro de nuestra estrategia y orienta nuestras acciones. En el año 2022, continuamos trabajando por brindar una experiencia memorable a nuestros clientes. Producto de esto, el *Net Promoter Score (NPS)*, que mide la recomendabilidad de nuestros clientes, mejoró por tercer año consecutivo, ubicándose en 49.4.

Adicionalmente, a través de nuestro Centro de Gestión de Experiencia, logramos importantes avances en la predicción y contención de eventos que puedan generar experiencias negativas para nuestros clientes. Así, desarrollamos metodologías y herramientas para la detección proactiva de casos, lo que nos permitió disminuir la radicación de PQRS en un 28%.

Conscientes de la importancia de la opinión de nuestros clientes, en 2022 escuchamos a 1.3 millones de ellos, identificando áreas de mejora en su experiencia y tomando medidas oportunas para solucionar sus problemas. Así mismo, fortalecimos la capacitación sobre protección al consumidor financiero contando con la participación de 6,379 colaboradores y 744 horas de capacitación.

En la búsqueda de una mejor experiencia para nuestros clientes, contamos con flujos punta a punta para desembolsos 100% digitales en créditos de libre destino, vehículo, microfinanzas y vivienda, así como con tasas inteligentes según el perfil del cliente en libre destino, vivienda y libranzas digitales.

Por otra parte, hemos avanzado en nuestra estrategia de inclusión y accesibilidad en oficinas, adaptando espacios para personas con discapacidad e implementando interpretación de lengua de señas en 60 oficinas de la red a nivel nacional.

En materia de canales de atención, en 2022 nos enfocamos en la transformación y eficiencia de los canales a través de la implementación de nuevas funcionalidades, rediseñando y mejorando procesos para facilitar la interacción de nuestros

clientes. Este trabajo se realizó en todos nuestros canales remotos (Servilínea, Redes Sociales y *WhatsApp*), físicos, electrónicos y digitales. Desde el año 2022 *WhatsApp* se convirtió en un nuevo canal de venta para operaciones de crédito.

En nuestros canales físicos, continuamos transformando oficinas bajo un concepto más digital y renovamos un total de 58, incluyendo 2 oficinas de atención de clientes PYME. Ofrecimos el servicio de citas y turnos virtuales en 334 oficinas a través de nuestra herramienta de gestión de filas y mejoramos los tiempos de espera en caja, asesoría y migración con la herramienta *Workforce Management*.

En cuanto al canal digital, la adopción digital llegó al 67.1% en personas naturales con un crecimiento del 6% anual, llegando a más de 2.3 millones de usuarios digitales, cifra superior en un 20% a la del año pasado. En Banca Móvil, nos hemos posicionado como la App bancaria mejor valorada en las tiendas de Colombia, con una calificación de 4.7 estrellas en *Play Store* y 4.8 en *App Store*, evidenciando nuestro portafolio robusto de transacciones.

También quisiera destacar las nuevas funcionalidades de nuestros canales digitales. Un ejemplo es Transfiya, una alianza que permite enviar y recibir dinero a otras entidades a cero costo. Así mismo, la Administración de Finanzas Personales, la cual ayuda a los clientes a llevar el control de los movimientos de sus cuentas y tarjetas de crédito, visualizando los gastos de cada mes.

Otras iniciativas incluyen el Centro de Ayuda Digital, CAD, que permite conocer los puntos de contacto con el Banco para ubicar los más cercanos, generar citas y turnos digitales; la funcionalidad Cel2Cel del Grupo Aval, para transferir dinero usando el número de celular o accediendo a la agenda de contactos; y el débito automático en alcancías, para apoyar el cumplimiento de las metas de ahorro y la mejora de los hábitos financieros.

Crecimiento Sostenible

Para el Banco es fundamental apoyar el crecimiento de nuestros clientes, impulsando la prosperidad económica de manera incluyente y sostenible.

Adicionalmente a lo expresado atrás sobre el avance de nuestra estrategia de sostenibilidad, me permito añadir lo siguiente:

En términos de líneas de redescuento con banca de fomento y de segundo piso, continuamos canalizando recursos hacia sectores estratégicos de actividad económica. Así, a través

de Bancóldex, Findeter y Finagro apoyamos a más de 1,400 empresas tanto públicas como privadas. Fuimos reconocidos como mejor aliado estratégico Bancóldex en el 2022 con la colocación de créditos por más de \$644 mil millones.

En cuanto al sector constructor, participamos activamente en las iniciativas del Gobierno Nacional para facilitar la reactivación en materia de construcción y acceso a vivienda. En términos de construcción de vivienda, acompañamos la financiación de 345 proyectos en obra, desembolsando \$1.6 billones en el transcurso de 2022. Del total de proyectos, el 56% son VIS y/o VIP confirmando nuestro compromiso con la vivienda de interés social.

Para impulsar la reactivación económica y la generación de empleos en la población joven, participamos en programas del Gobierno como el Programa de Apoyo al Empleo Formal – PAEF- e incentivos a la generación de nuevos empleos, alcanzando desembolsos por más de \$100 mil millones.

Capacidad Analítica y Transformación Digital

Nuestra estrategia de Datos y Analítica continúa dando excelentes resultados, construyendo sobre lo realizado en los últimos años en este frente.

Fruto de este esfuerzo, colocamos 1.3 millones de créditos digitales en 2022, con un saldo total de \$4.4 billones. Esto representa un crecimiento del 92% respecto a 2021. Entre estos productos, quisiera destacar la mayor participación del canal digital en la apertura de CDTs, la cual pasó de 23% en 2021 a 41% en 2022.

Incorporamos el uso de modelos analíticos para la definición de ofertas y el direccionamiento de las fuerzas comerciales a clientes con mayor propensión de vinculación. El aporte en desembolsos por canales digitales ha seguido incrementándose, logrando una colocación y uso superior a \$5.8 billones en 2022.

En el año abrimos nuevos canales web de bajo costo (*links* y *QR*), que se posicionaron dentro de nuestros aliados para permitirles aumentar su productividad al no depender de tabletas, logrando una participación del 70% de los desembolsos de Crediconvenios y 15% en tarjeta de crédito.

Por otro lado, avanzamos con la implementación de Reconocimiento Facial para la adquisición de productos digitales.

Así, más de 2.2 millones de clientes lograron validar su identidad sin asistir a una oficina. Nuestro Reconocimiento Facial, desarrollado 100% *in-house*, siguió evolucionando e implementando inteligencia artificial para la detección de imágenes fraudulentas, convirtiéndolo en uno de los mecanismos más confiables y seguros del sector financiero colombiano.

Además, construimos 20 modelos de *Machine Learning* que se suman al stock en producción, generando más de \$789 mil millones de mayores colocaciones, depósitos y ventas de seguros.

Estos y otros avances en materia digital nos permitieron recibir tres reconocimientos por la revista *Global Finance* como: Mejor Laboratorio de Innovación trabajando con *startups* y *scaleups*, Mejor Banco en Experiencia de Usuario (UX) y Mejor Banco en Créditos Digitales, convirtiéndonos en un referente de la banca digital en el país.

Control del Riesgo

El control de riesgo es determinante para generar la mayor armonía y consistencia entre crecimiento y rentabilidad. En este sentido, identificamos segmentos de riesgo alto en los productos de consumo, generando restricciones de aprobación y exposición al tener en cuenta un deterioro potencial debido a las condiciones macroeconómicas, permitiendo acompañar el crecimiento de la cartera con un estricto control de la mora.

Venimos incursionando en el uso de metodologías ágiles que buscan dar mayor velocidad a todas las iniciativas enfocadas en nuestro crecimiento integral y servicio al cliente, obteniendo ganancias tempranas y optimización de los recursos. Dentro de estas iniciativas, se encuentran la generación de nuevos modelos a través de analítica avanzada, así como el uso de datos alternativos no convencionales.

En el frente de la cartera comercial se identificaron tres riesgos emergentes, como son el incremento de la tasa de interés, el aumento en los costos de importación y el impacto de la devaluación en los pasivos de las empresas. Estos riesgos fueron evaluados por el Comité de Evaluación de Cartera, instancia que definió los ajustes correspondientes en cupos, calificaciones y frecuencia de seguimiento.

Adicionalmente, establecimos planes de trabajo para contar con una guía para gestionar la solución a incidentes de ciberseguridad y garantizar la seguridad de nuestros sistemas de información. De hecho, en 2022 obtuvimos la certificación del *Customer Security Program (CSP)*, por sus siglas en inglés) de *SWIFT*, que establece los controles de seguridad que deben cumplir las entidades financieras que utilizan los servicios de esta plataforma de negocio.

En el frente de riesgo de tasas de interés y de liquidez, quisiera resaltar las iniciativas asociadas al cumplimiento del Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN), indicador que busca que



los establecimientos de crédito mantengan un perfil de fondeo estable, en relación con la composición de sus activos.

Finalmente, continuamos perfeccionando nuestras herramientas de análisis. Así, en el 2022 incluimos el riesgo de cambio climático dentro de nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), en línea con nuestro compromiso para disminuir el impacto ambiental y social que se pueda derivar de las actividades de nuestros clientes. En el año 2022, se realizaron 361 análisis SARAS, entre solicitudes y renovaciones de crédito, sumando un monto evaluado de posibles aprobaciones de \$23.4 billones.

Control del Gasto y Eficiencia Operacional

Al igual que el control del riesgo, el control del gasto y la eficiencia operacional representan una poderosa herramienta de generación de valor para nuestros accionistas.

En este frente, en 2022 implementamos la primera firma electrónica del país para persona jurídica, brindando una mejor experiencia para los empresarios, disminuyendo en cerca del 20% las tareas del equipo comercial.

En el 2022 evolucionamos nuestra fábrica de procesos al *XCenter*, un equipo multidisciplinario que busca simplificar las interacciones de los clientes con los productos y canales. Entre las iniciativas de optimización y eficiencia que ha liderado este equipo se destaca la construcción de la primera solución digital E2E para el otorgamiento de créditos de vehículo, logrando más de 2,500 solicitudes por este flujo y reduciendo cerca de 240 minutos de carga operativa por operación.

Por otro lado, en este año continuamos avanzando en la racionalización de la huella de sucursales bancarias y en la optimización de los procesos logísticos, logrando la disminución de tiempos y esfuerzos en movilización.

Colaboradores y Sociedad

Detrás de los resultados del Banco, hay un equipo excepcional de colaboradores, el cual me siento orgulloso de liderar.

Por tercer año consecutivo fuimos certificados como un Gran Lugar para Trabajar por la firma global de consultoría *Great*

Place to Work gracias a nuestras estrategias para el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias.

Otras certificaciones recibidas por el Banco en el año 2022 incluyen la de Empresa Familiarmente Responsable por parte de la fundación Más Familia de España. Adicionalmente, en Merco Talento nos posicionamos en el *Benchmarking* de gestión de personas en la 1ª posición a nivel sectorial y en la 2ª posición a nivel general Merco.

En materia de educación financiera, continuamos promoviendo el programa Finanzas Contigo, el cual busca desarrollar valores, conocimientos, competencias y comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables y conscientes.

Resultados 2022

El 2022 marcó un nuevo año de sólidos resultados a nivel consolidado. Estas cifras se alcanzaron producto de la implementación de nuestras estrategias, buscando crecer de forma rentable y siempre teniendo al cliente en el centro de nuestras prioridades.

Quisiera enunciar los principales resultados financieros consolidados que obtuvo el Banco durante 2022:

- Nuestra cartera consolidada alcanzó los \$95.3 billones.
- Los depósitos representan el 74.4% del total del fondeo a diciembre de 2022 y la relación depósitos sobre cartera neta fue 0.97x.
- El Banco registró una utilidad neta de \$2.8 billones, con una rentabilidad promedio sobre activos (ROAA) de 1.9% y un retorno promedio sobre patrimonio (ROAE) de 15.9%.
- La participación de mercado en el sistema financiero colombiano fue de 11.4% en cartera bruta y de 11.7% en depósitos. Por su parte, la participación en la utilidad neta fue de 15.8%.
- Los impuestos pagados, por el Banco y sus filiales, suman un total de \$593 mil millones.

Quiero agradecer especialmente a Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez, Presidente de Grupo Aval, y a todos sus colaboradores, por la orientación y el apoyo que tuvimos en la ejecución de las estrategias que desarrollamos en el 2022. Gracias a su permanente respaldo, logramos obtener los resultados descritos en este informe.

Igualmente, quiero expresar mi agradecimiento a cada uno de los miembros de nuestra Junta Directiva, por el trabajo dedicado y el análisis profundo de todas las iniciativas de nuestro plan estratégico, cuya ejecución permitió el logro de los resultados presentados. Sus conocimientos y preparación han sido fundamentales para nuestra institución.

A cada uno de los accionistas, les extiendo unas palabras de agradecimiento, por su constante apoyo y confianza en nuestro Banco. De nuestro lado, seguiremos enfocados en ofrecer servicios financieros que contribuyan a la construcción de una mejor sociedad.

Atentamente,

Alejandro Figueroa Jaramillo
Presidente

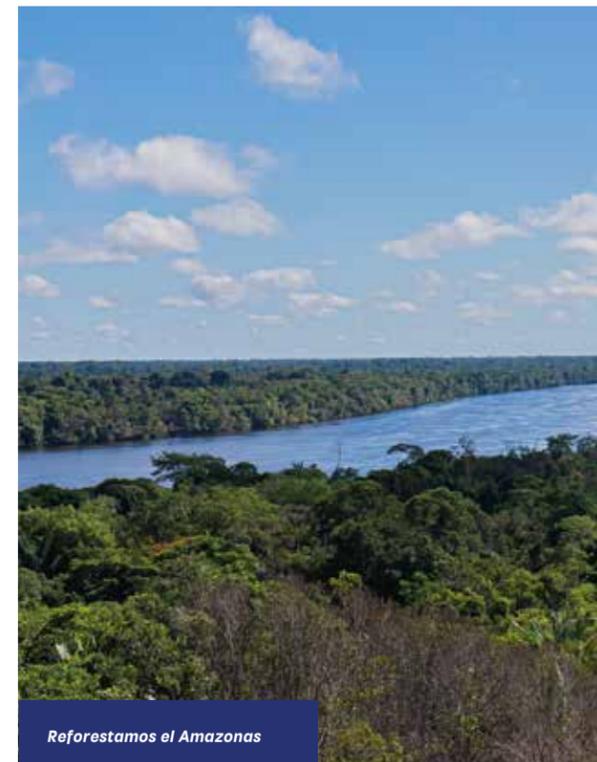




Informe de Gestión y Sostenibilidad
2022

Nuestro impacto ASG

Cifras relevantes del Banco Separado para los grupos de interés.



Reforestamos el Amazonas



Cifras en millones



Gobierno Corporativo

[GRI 2-11, 2-12^a, 2-12C, 2-14B, 2-17, 405.1]

→ El Banco de Bogotá está comprometido con un modelo de Gobierno Corporativo donde prima la transparencia y el trato equitativo para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y todos los grupos de interés.



En el año 2022, avanzamos en la alineación de nuestra estrategia con los criterios ASG, para fortalecer nuestras contribuciones al bienestar social, la reducción y mitigación del cambio climático y el desarrollo sostenible del país, apoyados en una estructura sólida de gobierno corporativo que progresivamente se adapta a las mejores prácticas y que provee confianza en el desarrollo de los objetivos estratégicos.

Encaminados a mejorar en la implementación de buenas prácticas de nuestro modelo de Gobierno Corporativo, adelantamos diferentes tareas teniendo en cuenta los principios que rigen las actividades que desarrolla el Banco, entre otras las siguientes:

- Coordinamos la realización de la Asamblea Ordinaria de Accionistas, y las reuniones extraordinarias requeridas para la distribución de dividendos, la aprobación de la escisión del 75% de la operación de BAC Holding International Corp (BHI) y de la administración del conflicto de interés revelado por los administradores para aprobar la participación del Banco en la OPA de acciones de BHI.

- Continuamos nuestra senda positiva en el cumplimiento de las 148 recomendaciones del “Código País”, alcanzando un porcentaje del 90.5%. Así, demostramos nuestro compromiso con la adopción de prácticas de gobierno corporativo como líder del sector financiero colombiano. El “Código País” puede ser consultado en nuestra página web (www.bancodebogota.com/relacion-inversionista).

- En el año 2022, el Banco de Bogotá contrató a *Governance Consultants*, firma independiente experta en temas de gobierno corporativo, para la evaluación externa de la Junta Directiva y de los Comités de apoyo.

- Aprobamos la reforma del Reglamento de la Junta Directiva con el objetivo de actualizar las funciones de riesgos requeridas por el Sistema Integral de Administración de Riesgos.

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 año 2022.



Luis Carlos Sarmiento Angulo
Consejero Junta Directiva

Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez
Presidente Junta Directiva

Órganos de Gobierno

[GRI 2-9, 2-13AVB, 2-12B, 2-11, 2-10]

Asamblea General de Accionistas

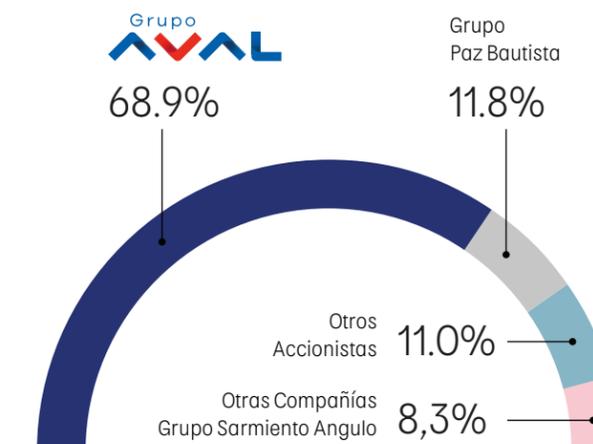
Nuestra estructura de gobierno corporativo está encabezada por la Asamblea General de Accionistas, órgano supremo que permite a los señores accionistas ejercer control sobre el direccionamiento del Banco y la actuación de la Junta Directiva. En el marco de preparación de las reuniones de la Asamblea, el Banco utiliza su página web (www.bancodebogota.com) como el principal mecanismo para el suministro de información a los accionistas.

Al cierre de 2022, nuestro capital estaba representado en un total de 355,251,068 acciones ordinarias en circulación, de propiedad de 13,017 accionistas.

Los accionistas fueron convocados a la Asamblea Ordinaria realizada el 29 de marzo de 2022. Esta Asamblea, que contó con un quorum del 93.5%, 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.

Las reuniones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas se realizaron el 18 de enero, el 26 de abril, el 20 de mayo y el 1º de diciembre con un quorum promedio de 91.9%.

La composición accionaria del Banco de Bogotá al cierre del año 2022 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



Zona Digital en oficina

Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano administrativo del Banco, y cumple una función primordial, determinando las políticas para la gestión y desarrollo de nuestras operaciones. En este sentido, la Junta Directiva:

- Contribuye a la dirección estratégica del Banco y supervisa la gestión de la misma por parte de la administración.
- 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.

La Junta Directiva del Banco de Bogotá está conformada por importantes profesionales con amplia experiencia en el sector financiero e industrial, quienes cumplen a cabalidad con los

criterios establecidos por el Banco para su elección. Ésta se llevó a cabo en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 29 de marzo de 2022.

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 de Bogotá y las demás entidades de Grupo Aval. 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 Directiva.

Junta Directiva

| Miembros Principales | Miembros Suplentes |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez | Jorge Iván Villegas Montoya |
| Sergio Uribe Arboleda* | Sergio Arboleda Casas* |
| Alfonso de la Espriella Ossio | Ana María Cuéllar Jaramillo |
| Carlos Arcesio Paz Bautista | Álvaro Velásquez Cock |
| José Fernando Isaza Delgado* | Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo* |

* Miembros independientes.

| | |
|---|--|
| 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 |

Miembros Principales

Luis Carlos
Sarmiento Gutiérrez



Presidente de Grupo Aval Acciones y Valores S.A. desde 2000. Presidente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2004. Presidente de la Junta Directiva de Corficolombiana S.A. desde 2006. Antes de Grupo Aval, fue Presidente de Cocolco S.A. 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.

Sergio
Uribe Arboleda*



Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1989 y anteriormente ejerció como miembro suplente desde 1987. Miembro de las Juntas Directivas del Banco de Bogotá S.A. Panamá, de Refocosta S.A. y de Ditransa S.A. Actualmente Vicepresidente de Asuntos Corporativos en Valorem S.A. Fue Gerente General de AT&T Latinoamérica Colombia y Presidente de AV Villas, Corficolombiana S.A. e Industrias e Inversiones Samper S.A. Economista de la Universidad de los Andes.

Alfonso
de la Espriella Ossio



Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1988. Miembro de la Junta Directiva de Almagora S.A. Anteriormente fue Presidente de la Junta Directiva y Presidente del First Bank of the Americas y ocupó diferentes cargos en el Banco del Comercio, el cual se fusionó con el Banco de Bogotá en 1992. Graduado en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad La Gran Colombia. Estudios en Moneda y Banca de la Universidad de Tulane, Nueva Orleans y en Supervisión Bancaria del Federal Reserve Bank, Baton Rouge.

Miembros Suplentes

Jorge Iván
Villegas Montoya



Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1988. Miembro de las Juntas Directivas de Corficolombiana S.A. y de Fidubogotá S.A. Ha sido Viceministro de Comunicaciones, Ministro Plenipotenciario del Sindicato Universal de Correos y Presidente de Corficolombiana S.A. y de Fedeleasing. Graduado en Derecho y Economía de la Universidad Javeriana; especialización en Derecho Comercial del Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario.

Sergio
Arboleda Casas*



Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1990. Miembro de la Junta Directiva de Banco de Bogotá S.A. Panamá, Presidente de la Junta Directiva de la Fundación Gimnasio Campestre, miembro de la Junta Directiva de Casa Editorial El Tiempo S.A. 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.

Ana María
Cuéllar Jaramillo



Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2007. Miembro de la Junta Directiva de BAC Credomatic. 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.

*Miembros independientes

Miembros Principales

Carlos Arcesio Paz Bautista



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

José Fernando Isaza Delgado*



Miembro principal de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 1997. Fue miembro de las Juntas Directivas de Corficolombiana S.A., de E.T.B. y de Isagen. Ha sido Presidente Ejecutivo de la Compañía Colombiana Automotriz S.A., Ministro de Transporte, Presidente de la Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - 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

Miembros Suplentes

Álvaro Velásquez Cock



Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá de 1983 a 1988 y desde 2001. 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. S.A. y miembro del Comité Consejero de la Superintendencia Financiera. Miembro de la Junta Directiva de Corficolombiana S.A., Grupo Aval Acciones y Valores S.A., Banco de Bogotá Panamá y BAC Credomatic. Economista de la Universidad de Antioquia y candidato de MS del London School of Economics.

Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo*



Miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de Bogotá desde 2018. Ha sido Magistrado de la Corte Suprema de Justicia - Sala Civil, Conjuez de la Corte Suprema de Justicia, Árbitro del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, Árbitro Internacional, Director General de Seguros de la Superintendencia Bancaria de Colombia, Superintendente Bancario Delegado para Seguros y Capitalización, Decano y profesor de la facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Javeriana y profesor de la Universidad de Salamanca. Abogado de la Universidad Javeriana, Magister en Derecho y Economía de Seguros de la Universidad de Lovaina y Doctor en Derecho de la Universidad de Salamanca.

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 de apoyo. 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 y Compensación.

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 vigente.

Durante 2022 se pagaron honorarios a los directores por \$1.6 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

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 el año 2022 no tuvimos cambios en la estructura de la Alta Gerencia.

Un resumen de la historia profesional de nuestra Alta Dirección se encuentra disponible en la página web www.banco-debogota.com

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco de Bogotá se ilustra a continuación:



Alejandro
Figuroa
Jaramillo



Presidente del Banco de Bogotá desde 1988. Ha estado vinculado al Banco desde 1973, ocupando los cargos de Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidente Financiero. Previamente ocupó el cargo de Viceministro de Desarrollo Económico de Colombia y Presidente de Almagora S.A. Es miembro principal de la Junta Directiva de Grupo Aval Acciones y Valores, Presidente de la Junta Directiva de Porvenir S.A. y miembro de la Junta Directiva de Corficolombiana S.A. Ingeniero Civil de la Universidad Nacional de Colombia, Máster y candidato a Ph.D. en economía de la Universidad de Harvard.

Germán
Salazar Castro



Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidente de Estrategia y Planeación Financiera, a partir de septiembre de 2021. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 1979, entre ellos Vicepresidente de la División de Internacional y Tesorería, Vicepresidente de Banco de Bogotá Trust Co Nueva York y Presidente del First Bank of the Americas. Es miembro de la Junta Directiva de Fidubogotá S.A., Casa de Bolsa S.A. y de la Asociación Nacional de Instituciones Financieras S.A. 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 del Banco de Bogotá desde 2012. Ha ocupado diferentes cargos en 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 S.A., 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 Inalde.

Mauricio
Fonseca
Saether



Vicepresidente Comercial de Banca de Consumo y PYME del Banco de Bogotá a partir de Octubre de 2019. Anteriormente se desempeñó como Vicepresidente de Consumo y Manejo de Patrimonio en Scotiabank Colombia y ocupó diferentes cargos en Citibank Colombia. Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes y MBA de Esade Business School, España.

Alfredo
Botta Espinosa



Vicepresidente de Internacional y Tesorería a partir de octubre de 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 y 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 Inalde.

María Luisa
Rojas Giraldo



Vicepresidente de Control Financiero y Regulación del Banco de Bogotá a partir de marzo de 2018. Ha ocupado diferentes cargos en el Banco de Bogotá desde 1984, incluyendo Vicepresidente Financiero, Directora de Planeación y Control Financiero, Ejecutiva de Banca de Inversión y Analista de Crédito. Economista de la Universidad de Los Andes, con estudios de postgrado en Administración Financiera de la Universidad de Stanford y Desarrollo Económico de la Universidad de Boston.

César
Castellanos
Pabón



Vicepresidente de Crédito del Banco de Bogotá 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 Politécnico Granacolombiano.

Gerardo
Hernández
Correa



Vicepresidente Jurídico a partir de mayo de 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.

Isabel Cristina
Martínez Coral



Vicepresidente de Sostenibilidad y Servicios Corporativos a partir de septiembre de 2018. Vinculada al Banco desde 2017, anteriormente se desempeñó como Directora de Transformación y Vicepresidente Administrativa. Fue Vicepresidente Comercial, Gerente de Servicios Móviles y Gerente de Desarrollo de Negocios y Transformación en ETB. Previamente ocupó diferentes cargos en Movistar Colombia, Telecom y Cintel. Ingeniera Electrónica de la Universidad del Cauca, con especialización en Telecomunicaciones Móviles de la Universidad Distrital, Programa de Negociación de *Harvard Law School*, Programa en *Diversity and Inclusion* de *Stanford University* y Maestrías en Economía de las Telecomunicaciones de la UNED y en Administración de Empresas de la Universidad de los Andes.

Óscar
Bernal
Quintero



Vicepresidente de Tecnología del Banco de Bogotá a partir de diciembre de 2019. Desde 2008 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.

Carlos
Fernando
Nieto Martínez



Director de Riesgos de Crédito y Tesorería en el Banco de Bogotá desde 2009. Anteriormente, se desempeñó en el Banco como Analista de la Vicepresidencia de Crédito, Analista de Riesgo y Gerente de Riesgo de Crédito. Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes, con Maestría en Administración de Empresas del Inalde Business School.

Juanita
Cubides
Delgado



Secretaria General del Banco de Bogotá desde mayo de 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 S.A., hoy Fidubogotá S.A. Actualmente es miembro de Junta Directiva de Almaviva S.A. Abogada de la Universidad Javeriana con estudios de postgrado en Derecho de Mercado de Capitales de la misma universidad.

Graciela
Rey Barbosa



Directora Nacional de Operaciones del Banco de Bogotá desde 2017. Vinculada al Banco desde 1995, ha desempeñado diferentes roles como Analista de Organización y Métodos, Líder de Equipos de Desarrollo e Implementación de Soluciones de Rediseño de Procesos y Automatización. Hace parte de las Juntas Directivas de ATH y Megalínea. Ingeniera Industrial de la Universidad Distrital, con especialización en Finanzas de la Universidad Externado y especialización en Internet de la Universidad de la Sabana.

Herbert
Francisco
Dulce Ospina



Contralor General del Banco de Bogotá desde enero de 2018. Anteriormente se desempeñó como Gerente de Auditoría Interna de Porvenir S.A., Gerente de Contraloría Corporativa en Grupo Aval Acciones y Valores S.A. 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.

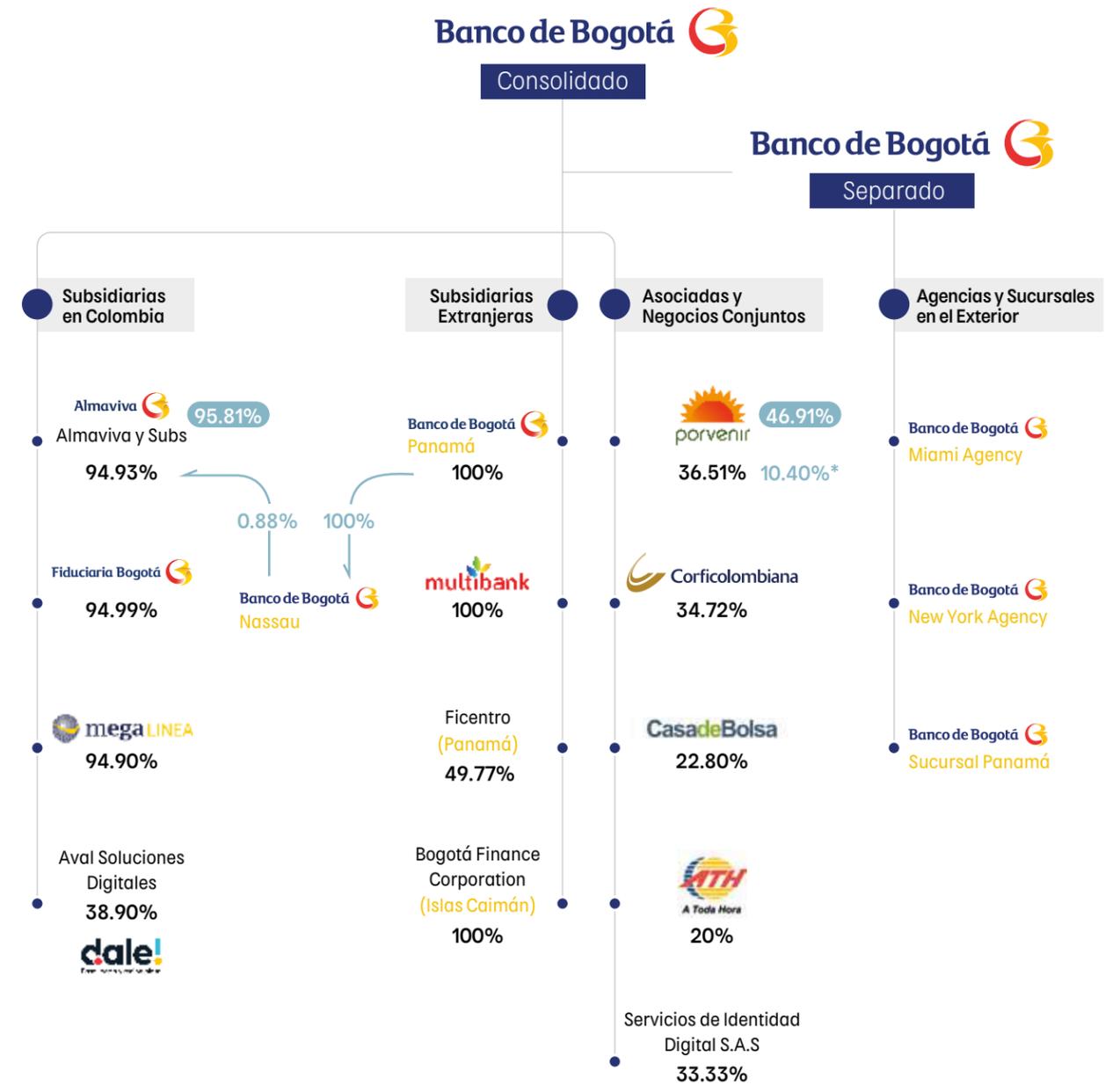
Luis Bernardo
Quevedo
Quintero



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.

Estructura Corporativa

La estructura de compañías consolidada del Banco de Bogotá está liderada por la operación del Banco en Colombia, una de las entidades más importantes en el sistema financiero colombiano. La complementan las entidades subsidiarias y asociadas en las que el Banco tiene participación, a través de las cuales apoyamos diferentes sectores de la economía colombiana y centroamericana, reflejando la diversificación de su operación. En 2022, el grupo Banco de Bogotá realizó una reorganización corporativa en la que disminuyó su participación en BAC Holding International (BHC) a 4.11% mediante un proceso de escisión por el 75% en marzo, seguido de una participación en la oferta pública de adquisición (OPA) de diciembre.



Ética y Transparencia [GRI 2-23^a, 2-25, 2-26][SASB FN-CB-510A.2][MSCI 18]

→ Nuestras acciones se fundamentan en prácticas éticas y transparentes, velando siempre por fortalecer una cultura basada en los valores corporativos enmarcados en una gestión responsable, sostenible, íntegra, equitativa e inclusiva para todos.



Nuestra Auditoría Interna

Con fundamento en las normas legales, las buenas prácticas de control definidas por Grupo Aval y los estándares internacionales en esta materia, nuestra Contraloría General desarrolla el plan de auditoría basado en riesgos, tanto del Banco como de sus filiales.

Con el apoyo de un completo equipo interdisciplinario, la Auditoría Interna realiza una evaluación objetiva e independiente sobre los controles clave establecidos, para mitigar los riesgos de mayor impacto que pueden afectar el negocio, las personas y el medio ambiente, en los distintos procesos y sistemas del Banco y sus filiales, incluyendo las principales actividades entregadas en *outsourcing*.

En 2022, nuestra contraloría realizó una evaluación al modelo corporativo que han desarrollado el Banco de Bogotá y sus filiales para llevar una gestión integral de los riesgos a los que se exponen en el desarrollo de sus actividades, conforme a los lineamientos de la Superintendencia Financiera, aplicables en

el segundo semestre de 2023. Adicionalmente, verificó la existencia de una metodología para la identificación de los riesgos emergentes, que ya fue puesta en conocimiento de la Superintendencia y que se ha venido consolidando en los últimos dos años atendiendo las directrices de Grupo Aval.

Durante este periodo, se realizó una evaluación externa sobre la calidad de la función del equipo de Auditoría Interna frente a los estándares del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP), con resultados sobresalientes, evidenciando que, a través de su rol, contribuye cada día a fortalecer el sistema de control interno, la gestión integral de los riesgos y el gobierno corporativo de la organización.

El Sistema de Control Interno del Banco de Bogotá y sus filiales busca permanentemente fortalecer la eficiencia y eficacia de las operaciones, prevenir y mitigar los fraudes y realizar una adecuada gestión de los riesgos, a los cuales se ve expuesto en el desarrollo de su actividad, definiendo claramente las funciones de Gobierno Corporativo, la Alta Gerencia, así como la Supervisión y el Control.



Equipo de Banco de Bogotá

Nuestra Gestión Anticorrupción [MSCI 17]

→ Reconocemos la corrupción como una conducta ilícita que debilita la democracia, erosiona la confianza y facilita la comisión de actos delictivos, socavando la libre competencia, desalentando la inversión y el comercio, afectando las posibilidades de desarrollo para poblaciones vulnerables, obstaculizando la inclusión social y fomentando la desigualdad en la sociedad.

Por ello, como parte de nuestro compromiso con ejercer una banca responsable y con los principios de cero tolerancia frente a cualquier tipo de corrupción, desarrollamos nuestra gestión con los más altos estándares éticos en las interrelaciones con los grupos de interés, promoviendo una gestión comercial apegada a nuestros valores, a las normas, políticas y procedimientos establecidos, y a una conducta ética en los negocios.

Contamos con una Política Antisoborno y Anticorrupción (ABAC) fuerte, aprobada por la Junta Directiva, que sirve como mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir la corrupción, promover la transparencia en la gestión de la administración, disuadir las conductas indebidas e incentivar el compromiso de sus grupos de interés frente a la corrupción. Teniendo en cuenta lo anterior, la auditoría externa realizada por KPMG en 2022, determinó que el estado de implementación de nuestro programa anticorrupción se encuentra en nivel satisfactorio.

Adicionalmente, nuestro Código de Ética, Conducta y Transparencia, emitido por la Junta Directiva, promueve los principios éticos y de transparencia incluyendo políticas y valores que se sujetan a las normas legales y principios que soportan las sanas prácticas bancarias. Así mismo, el Código de Ética, Conducta y Transparencia brinda directrices para la gestión y seguimiento de los posibles conflictos de interés que se identifican dentro de la entidad.

Nuestra política ABAC establece los elementos estructurales como marco para prevenir, detectar, investigar y corregir eventos de corrupción, por medio de un sistema para la gestión del riesgo de corrupción, que se actualiza continuamente. Además, establece las condiciones y procedimientos para otorgar donaciones, efectuar contribuciones públicas o políticas, manejar situaciones de conflictos de interés, otorgar patrocinios, dar y/o recibir regalos, atenciones y gratificaciones, administrar las terceras partes intermediarias, realizar adquisiciones



Zona de bienestar en Dirección General Banco de Bogotá

o negocios conjuntos, gestionar programas de responsabilidad social y otros temas de especial relevancia para la política. Igualmente, se cuenta con un monitoreo transaccional diario, mensual y trimestral de estas operaciones, consideradas como de alto riesgo para ABAC.

Entre los roles de nuestro Oficial de Cumplimiento se encuentran: promover constantemente la adopción de correctivos al Sistema de Control Interno y el Programa ABAC; velar por la divulgación a los funcionarios sobre los lineamientos del Sistema de Control Interno y el Programa ABAC; representar a la entidad en temas relacionados con el cumplimiento de la normatividad del Sistema de Control Interno y el Programa ABAC; y proponer a la Junta Directiva la actualización de los manuales.

En 2022, desarrollamos un plan de comunicación dirigido a los colaboradores del Banco y sus filiales, con el propósito de reforzar cada uno de los pilares de la política; de manera que cada entidad, desde su primera, segunda y tercera línea de defensa, estén alineadas con la prevención de eventos de corrupción.



Estamos comprometidos con la lucha contra la corrupción y el soborno, por ello gestionamos nuestro modelo de negocio basados en los valores de la ética y la transparencia, para impulsar el crecimiento sostenible y una sociedad cada vez más equitativa e incluyente.

Contenido

Nuestro Banco Consolidado 32

| | |
|------------------------------|----|
| Reconocimientos | 34 |
| Accionistas e inversionistas | 36 |
| Calificadoras | 37 |
| Nuestra Cobertura | 38 |
| Nuestro Entorno | 39 |



Nuestro Banco en Colombia 46

| | |
|--|-----|
| Nuestro Modelo de Negocio Sostenible | 48 |
| Cliente | 67 |
| Crecimiento Sostenible | 75 |
| Capacidad Analítica y Transformación Digital | 95 |
| Control del Riesgo | 102 |
| Control del Gasto y Excelencia Operativa | 118 |
| Colaboradores y Sociedad | 126 |



Nuestros Resultados Financieros 152



Nuestras Filiales y Asociadas 164



Anexos 172

| | |
|--|-----|
| Glosario | 173 |
| Informe Anual de Gobierno Corporativo 2022 | 176 |
| Informe del Sistema de Control Interno | 187 |
| Memorando de Verificación | 190 |
| Tablas de Sostenibilidad | 201 |

Nuestro Banco Consolidado

[GRI 2-6]

Como uno de los líderes del sector financiero colombiano, contribuimos al crecimiento y bienestar de la sociedad y nuestros grupos de interés a través de la gestión responsable de los servicios financieros que ofrecemos, soportados tanto en el esfuerzo y la dedicación de los colaboradores, como en la confianza de nuestros accionistas e inversionistas.



(1) Clientes activos.

(2) Colaboradores incluye: filiales (Almaviva, ASD, BdB Panamá, FiduBogotá, MFH), Agencias y BdB. No incluye 570 de contrato civil de aprendizaje (SENA)

(3) Incluye el total de los impuestos pagados de Colombia y Panamá.

Reconocimientos

Prestigiosas publicaciones internacionales, así como diferentes organizaciones locales reconocieron al Banco de Bogotá en el año 2022, reafirmando la fortaleza de nuestra marca.



- **Mejor Banco en Colombia 2022**

Por cuarto año consecutivo, el programa de *Awards for Excellence 2022* nos otorgó el galardón de **Mejor Banco en Colombia 2022**, como resultado de la combinación de tres elementos: nuestra estrategia cliente-céntrica que nos ha permitido estar a la vanguardia del mercado colombiano, nuestras iniciativas de mejora de productos y servicios tanto tradicionales como digitales y nuestra capacidad en analítica de datos.

- **Líder en el Mercado en Inclusión y Diversidad en Colombia**

En la primera edición del programa *'Euromoney Market Leaders'*, fuimos reconocidos como **Líder en el Mercado**, en la categoría de **Inclusión y Diversidad en Colombia**. Este premio destaca las iniciativas desarrolladas para consolidar una organización diversa, innovadora y equitativa que vela por el bienestar de los colaboradores y clientes.

Euromoney también destacó nuestro liderazgo en las categorías de **Soluciones digitales, de Banca PYME y de ASG**. Estas distinciones reconocen el desarrollo de una estrategia integral que genera impactos positivos en las personas y el medio ambiente.



- **Mejor Banco en Colombia 2022**

Esta publicación internacional nos destacó con el premio de **Mejor Banco en Colombia 2022** por el aporte que hicimos a la reactivación económica del país con diferentes productos y servicios, así como por el acompañamiento que brindamos a nuestros clientes. También resaltó nuestros procesos innovadores y diferenciadores que han potenciado nuestra rentabilidad, alcance geográfico, relaciones estratégicas, desarrollo de nuevos negocios e innovación en productos.

Adicionalmente, la estrategia de digitalización nos ha permitido facilitar el acceso a productos y servicios, impactando positivamente la experiencia de nuestros clientes. Frente a la gestión sostenible, la revista destacó iniciativas como la línea de desarrollo sostenible, el crédito Constructor Sostenible, los Bonos Verdes, la financiación de vehículos eléctricos e híbridos y el lanzamiento de la Tarjeta Débito Amazonía, entre otros.

- **Mejor Proveedor en Comercio Exterior en Colombia 2023**

Este galardón como **Mejor Proveedor en Comercio Exterior en Colombia 2023**, resaltó nuestra gestión de servicio al cliente, los precios competitivos, la tecnología innovadora, volumen transaccional y cobertura.

- **Mejor Laboratorio de Innovación Financiera trabajando con Startups y Scaleups**

El reconocimiento como **Mejor Laboratorio de Innovación Financiera trabajando con Startups y Scaleups**, destacó el diseño de nuevas herramientas en productos y servicios financieros para facilitar los procesos de cara a los clientes y llevar la banca hacia el futuro. Muchos de los nuevos procesos implementados se desarrollaron colaborativamente, permitiendo mejorar en la efectividad de la venta de productos digitales, llegando cada vez a más colombianos.

- **Mejor Banco en Créditos Digitales y Mejor Diseño de Experiencia en Latinoamérica**

Fuimos galardonados gracias a nuestra amplia oferta de productos digitales como **Mejor Banco en Créditos Digitales en Latinoamérica**. Así mismo, por el desarrollo de nuestro ecosistema digital centrado en el usuario, específicamente por la App Banca Móvil, fuimos seleccionados como **Mejor Diseño de Experiencia de Usuario (UX)**.



- **Miembros del Anuario de Sostenibilidad de S&P Global**

Por tercer año consecutivo consolidamos nuestra posición entre los primeros lugares en el ranking de los bancos más sostenibles del mundo, pasando al TOP 5%. Este resultado nos permitió continuar siendo reconocidos en el Anuario de Sostenibilidad de S&P Global, como referente a nivel internacional.



- **Certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable)**

Esta certificación avalada por Icontec, reconoce a las empresas que promueven la conciliación o equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, mediante la implementación de un modelo de gestión y mejora continua.

Fuimos el primer banco en Colombia en obtener este galardón y la segunda empresa en Colombia en lograr el estatus de certificación B en el proceso inicial.



Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos como un Gran Lugar para Trabajar, destacado por un muy satisfactorio ambiente laboral, haciéndonos un empleador atractivo en el país.

LIVE 3.5



Obtuvimos este reconocimiento gracias a nuestra estrategia enfocada en ofrecer bienestar a los colaboradores, un sano equilibrio entre su vida laboral y personal, y fomentar la felicidad y productividad.



- **Top 10 Ranking Nacional de Empresas Incluyentes en Colombia**

Fuimos reconocidos en el Top 10 como una de las organizaciones que implementan buenas prácticas en torno a la inclusión y la diversidad y que garantiza espacios seguros y libres de discriminación.



- **Certificación Sello Plata Equipares**

Recibimos la certificación Sello Plata Equipares como una organización que está comprometida con una transformación cultural con ambientes laborales que promueven la inclusión, la diversidad e igualdad de oportunidades.



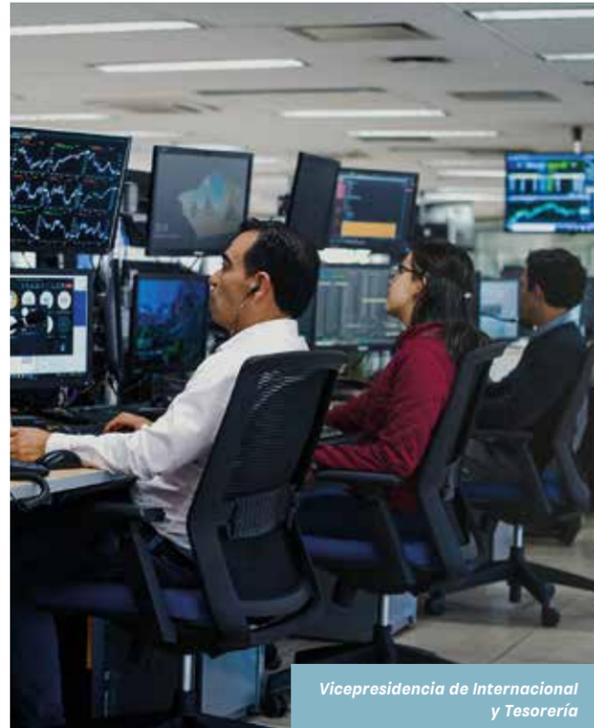
- **Sello Friendly Biz**

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

Accionistas e inversionistas

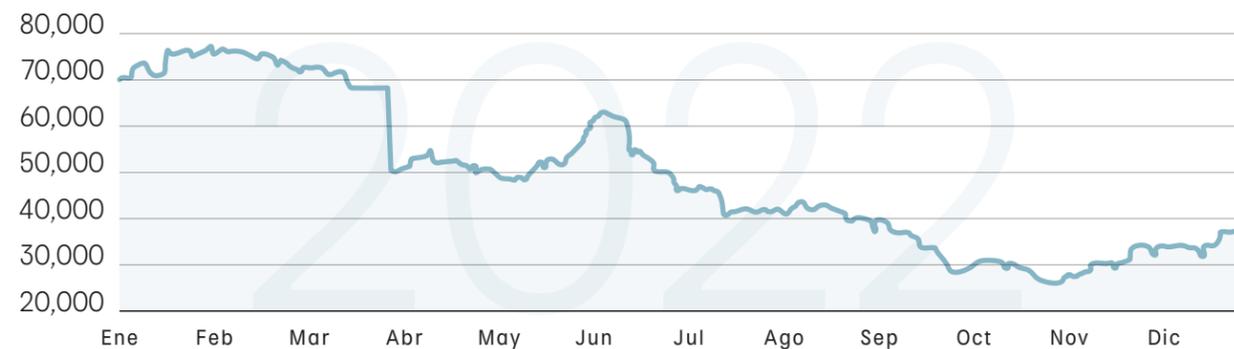
En 2022 el Banco de Bogotá realizó una de las operaciones corporativas más importantes de su historia reciente, con el fin de enfocar su operación en el mercado colombiano, como fue la escisión del 75% de la operación de BAC Holding International Corp (BHI), llevada a cabo en marzo. Esta operación requirió de una importante labor de comunicación con inversionistas, analistas y calificadoras de riesgo, apalancándonos en la cercana relación que hemos mantenido con ellos en el pasado. La OPA que realizó Esadincó S.A. sobre las acciones de BHI, completada en diciembre, fue una oportunidad adicional para informar a los distintos grupos de interés sobre la misma y sobre su impacto en la rentabilidad, solvencia, liquidez, perfil de riesgo y posicionamiento del Banco en el mercado colombiano.

Durante el año participamos en 4 eventos internacionales de inversionistas organizados por *LarrainVial*, *Bank of America*, *JP Morgan* y *Credicorp Capital*. Igualmente, atendimos más de 150 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

En 2022 el índice bursátil Colcap tuvo un comportamiento negativo (-8.9%) debido a las condiciones adversas que enfrentaron los mercados a nivel global. Sin embargo, diciembre fue un mes muy positivo para las acciones del sistema financiero, incluida la acción del Banco de Bogotá que presentó una de las rentabilidades más altas de la canasta del índice Colcap. El precio de cierre de la acción a diciembre 31 de 2022 fue de \$37,000 y el valor transado de la acción en el año fue \$192.3 miles de millones².



² Fuente: Bolsa de Valores de Colombia

Calificadoras

Contamos con la calificación internacional (emisor y deuda en dólares) de *Moody's Investor Services*, *Fitch Ratings* y *Standard & Poor's*. Adicionalmente, a nivel local BRC Ratings S&P Global califica nuestra gestión como Banco y nuestras emisiones de deuda denominadas en pesos colombianos. Al cierre del año 2022, todas las agencias afirmaron las calificaciones crediticias del Banco y mantuvieron la perspectiva estable, destacando, entre otros, los pilares estratégicos que han dirigido nuestra búsqueda constante de transformación.

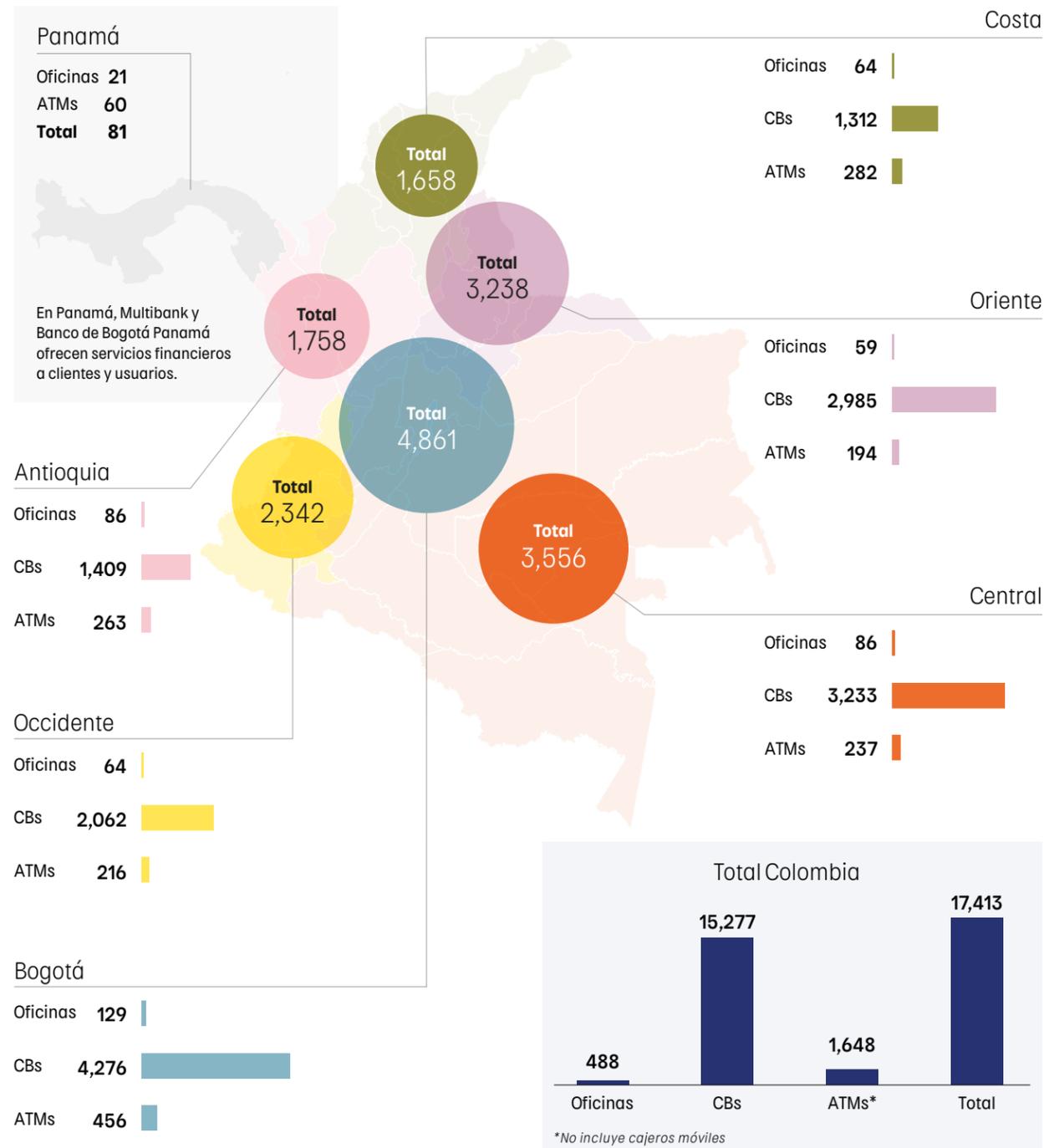
Al cierre del año 2022, todas las agencias afirmaron las calificaciones crediticias del Banco y mantuvieron la perspectiva estable, destacando positivamente los siguientes aspectos de nuestra operación, entre otros: generación de ingresos, amplia base de fondeo, manejo del riesgo crediticio, así como liderazgo en el mercado colombiano y una menor exposición a mercados más riesgosos, después de la escisión de BHI.

A continuación, un resumen de las calificaciones vigentes:

| | | Calificaciones Internacionales | | | Calificación Local |
|--------|-------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------|---|
| | | MOODY'S INVESTORS SERVICE | FitchRatings | STANDARD & POOR'S | BRC Ratings <small>A Company of S&P Global</small> |
| Emisor | 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 | BRC 1+ |
| Bonos | Bonos Ordinarios 2027 | Baa2 / Estable | BB+ / Estable | BB+ / Estable | |
| | Bonos Subordinados 2026 | Ba2 / Estable | BB- / Estable | | |
| | Bonos Subordinados 2023 | Ba2 / Estable | BB- / Estable | | |

Nuestra Cobertura [GRI 2-6, FS13]

Al cierre del 2022, contamos con al menos un canal de servicios bancarios en 957 municipios del país, representando una cobertura del 87% del territorio nacional, facilitando el acceso a nuestros productos y servicios, en línea con nuestra estrategia de bancarización. Nuestros servicios bancarios incluyen oficinas, corresponsales bancarios y cajeros automáticos.



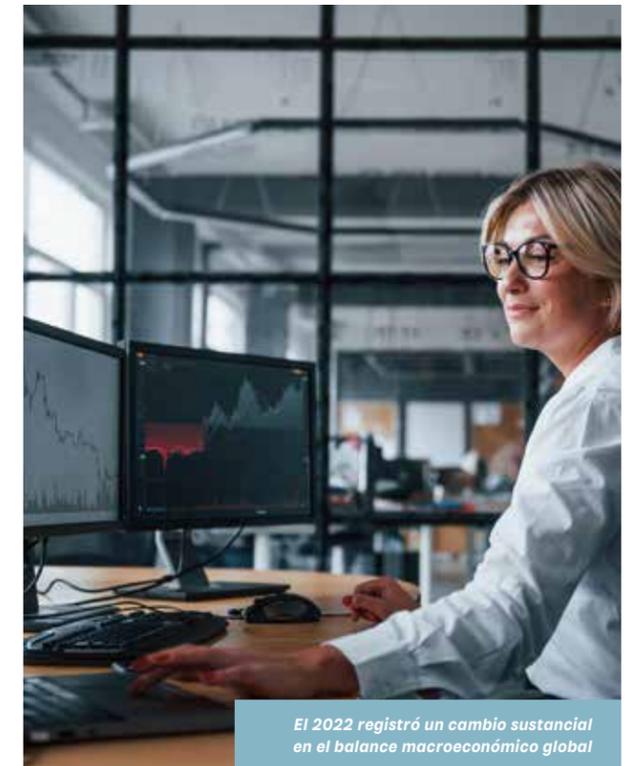
Nuestro Entorno

Contexto internacional

El 2022 registró un cambio sustancial en el balance macroeconómico global, con un aumento de la inflación y una disminución del crecimiento. A los efectos de la reapertura tras la pandemia, se sumó la invasión de Rusia a Ucrania, factores que presionaron la inflación al alza e impactaron el crecimiento de manera diferenciada.

Los bancos centrales tuvieron que implementar o continuar sus estrategias de política monetaria contractiva, con mayores tasas de interés y menor liquidez.

Conforme transcurrió el año, la desaceleración económica se fue afianzando y las preocupaciones por una recesión en varias de las principales economías crecieron, con lo cual los bancos centrales siguieron dando prioridad a los riesgos de inflación. Igualmente, los gobiernos enfrentan limitaciones fiscales en medio de un entorno de mayores tasas de interés en el mundo.



El 2022 registró un cambio sustancial en el balance macroeconómico global



Mejores Proyecciones Encuesta Banco de la República Banco de Bogotá - Inflación Total



Mejores Proyecciones Encuesta Banco de la República Banco de Bogotá - Inflación Sin Alimentos

Banco de Bogotá fue reconocido en la encuesta del Banco de la República de Mejores Proyecciones de Inflación Total e Inflación Sin Alimentos.

La mayoría de los bancos centrales en el mundo ajustaron su política monetaria para hacer frente a la mayor inflación, aún a pesar de la evidente desaceleración de la actividad.

Entorno Colombiano

La economía colombiana completó en 2022 su segundo año consecutivo de desempeño superlativo con un crecimiento de 7.5%, posicionándose en el rango alto en el entorno latinoamericano así como dentro de los países de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos). La mayoría de los sectores avanzaron, con algunas excepciones como el agrícola debido a la menor producción de café, y el minero, que siguió reflejando la recuperación débil de la producción de carbón y petróleo. El nivel de producción comenzó a estabilizarse desde la segunda parte del año, evidenciando el agotamiento de la recuperación pospandemia. En consecuencia las proyecciones de crecimiento económico de 2023 se han ajustado a la baja: para 2023 prevemos una expansión del PIB de 1.5%.



La inflación sorprendió a lo largo de 2022, cerrando el año en 13.1%, la más alta desde 1999. Este resultado se vio impactado por un repunte significativo en los precios de los alimentos, cuya inflación cerró el año por encima de 27%. Así mismo, más del 90% de los productos y servicios que componen la canasta de consumo de los hogares marcaron una variación por encima de 4.0% en 2022, nivel que representa el techo del rango objetivo del Banco de la República. La inflación básica, aquella que excluye componentes volátiles, también tuvo una aceleración relevante, cerrando el año en 10.4%. En línea con las expectativas de una moderación de la inflación en 2023, esperamos una inflación en 8.5% para cerrar el año.

La dinámica de la economía y la aceleración de la inflación llevaron a ajustes reiterados de la tasa de interés de referencia del Banco de la República a lo largo de 2022. La tasa de interés cerró el año en 12.0%, lo que representó el ciclo alcista de tasas más agresivo en lo que va del siglo, con un aumento total en 2022 de +900 puntos básicos; la tasa de interés real ya alcanza niveles que no se veían desde la Crisis Financiera Internacional. No consideramos que el ciclo alcista haya terminado en diciembre, sino que continuaría en la primera parte de 2023. Se espera que en el primer trimestre se alcance el techo con una tasa terminal de 13.25% y en el segundo semestre empiece el ciclo bajista, por lo que la expectativa de tasa para cierre de año se ubica en 9.50%.

Por otro lado, la volatilidad fue la constante en la tasa de cambio a lo largo de 2022, con presiones alcistas más marcadas en la segunda parte del año. En el primer semestre, la expectativa por las elecciones legislativas y presidenciales fueron determi-

nantes en el movimiento de la tasa de cambio. Posteriormente, y en medio de ajustes de política monetaria global, el factor político se posicionó como uno de los elementos de mayor incertidumbre en los mercados, causando desvalorizaciones tanto en la renta fija como en la tasa de cambio. En relación con este segundo punto, la presión alcista llevó la tasa de cambio a un nuevo máximo histórico: \$5,133 por dólar, en noviembre, que contrasta con el mínimo del año en abril, de \$3,690. Es decir, la volatilidad en el año fue de más de \$1,400, la más alta en la historia. Hacia final del año, la presión alcista moderó y la tasa de cambio cerró en \$4,850.

En relación con las cuentas externas, el impulso de la demanda agregada que favoreció las importaciones, los mayores egresos de dólares por la renta factorial y el efecto contable que reduce el tamaño del PIB en dólares por la devaluación, limitaron la corrección del desajuste de la cuenta corriente. En 2022 el déficit siguió ampliándose y cerró el año por encima de -6.0% del PIB. Este resultado también explica la devaluación, desde el punto de vista de flujos de dólares. Para 2023 se espera una corrección amplia de la cuenta corriente, reaccionando principalmente a la desaceleración de la demanda interna. Preveemos un déficit de -4.2% del PIB para 2023.

El cambio de Gobierno también trajo una nueva reforma tributaria, la cual busca recaudar alrededor de \$20 billones, monto que aumentará gradualmente en los años siguientes. La reforma centró su recaudo en ajustes en impuestos a las personas naturales y a las empresas con vocación minera. El Ministerio de Hacienda anunció que los recursos se utilizarán en su totalidad en gasto social. Además, en la parte final del año, el Gobierno

presentó el Plan Financiero con anuncios favorables en el frente fiscal: para 2022, el déficit se ajustó a la baja a -5.5% del PIB (+0.1 punto porcentual), en tanto que para 2023 se revisó al alza a -3.8% del PIB (-0.2 punto porcentual), en ambos casos, cumpliendo con la Regla Fiscal. Por último, a lo largo de 2022 no hubo cambios en la calificación soberana y en la parte final de 2022, *Fitch Ratings* reafirmó la nota en BB+ con perspectiva estable.

Colombia se posicionó en 2022 como uno de los países de mejor desempeño en Latinoamérica, sin embargo, en 2023 la dinámica sería menor.

lativa, con un crecimiento anual de 18.2%, acompañada de un deterioro de sus niveles de calidad de cartera³ frente a 2021, cerrando 2022 en 5.4%, 107 puntos básicos por encima de lo registrado un año atrás.

A nivel general, la mayor dinámica en la colocación de cartera ha ayudado a reducir los indicadores de cartera vencida, especialmente durante el segundo semestre de 2022. Al cierre del año, el indicador de calidad total se ubicó en 4.0%, 28 puntos básicos por debajo de 2021. La cartera comercial reflejó la recuperación más notable, disminuyendo en 98 puntos básicos su indicador de cartera vencida mayor a 30 días, hasta 2.7%.

Los pasivos se situaron en \$816,825 miles de millones, de los cuales los depósitos equivalen a \$598,099 miles de millones, con una variación positiva anual de 12.3%. El 49.4% del total de depósitos corresponde a cuentas de ahorro, las cuales ascienden a \$295,376 miles de millones, manteniendo niveles similares a 2021. Por su parte, los depósitos a término aumentaron 48.2% frente a 2021, debido al incremento de tasas del Banco de la República y el mayor atractivo de estos instrumentos a plazo frente a la alta volatilidad observada en los mercados financieros. Los depósitos en cuenta corriente decrecieron 6.2% anual.

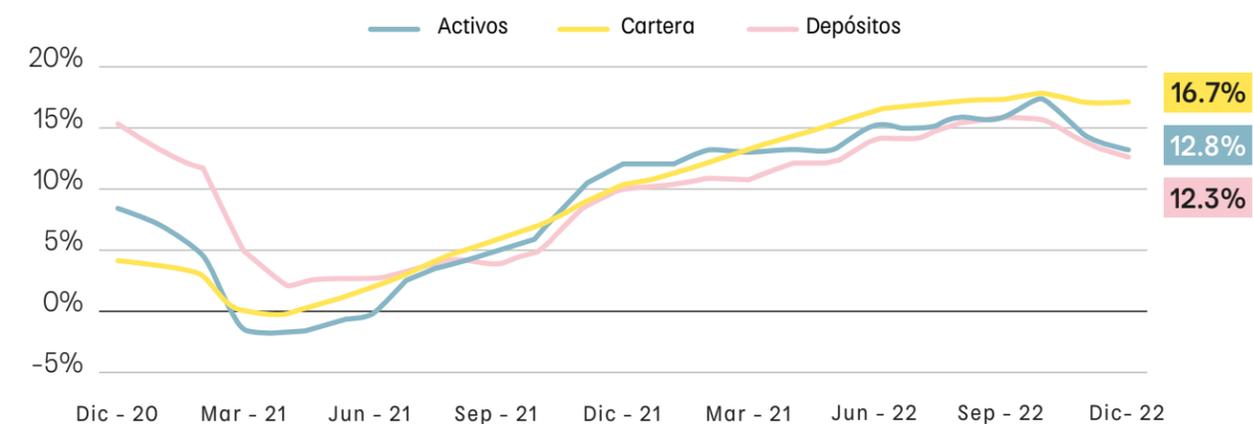
Las utilidades del Sistema Bancario en 2022 cerraron el año en \$14,286 miles de millones, equivalente a un incremento de 2.4%, especialmente por un mayor margen de interés, gracias al crecimiento de los ingresos de las Cartera Comercial y de Consumo, en línea con el aumento de tasas del Banco de la República que llevó a un reprecio importante de la cartera.

Sistema Bancario Colombiano

En el 2022 la recuperación de la actividad crediticia en Colombia se consolidó, manteniendo el comportamiento positivo iniciado en el segundo semestre de 2021, finalizando el año con un crecimiento anual de 16.7% y en una evolución anual de 12.8% a nivel del Activo.

Con respecto a la cartera de crédito, las modalidades que aportaron en mayor medida a esta recuperación fueron Comercial y Consumo, siendo éstas las más importantes en composición con un 51.5% y 31.2% de la cartera total, respectivamente. A su vez, la cartera de Consumo registró la mayor evolución re-

Sistema Bancario Colombiano – Tasas de Crecimiento Interanual



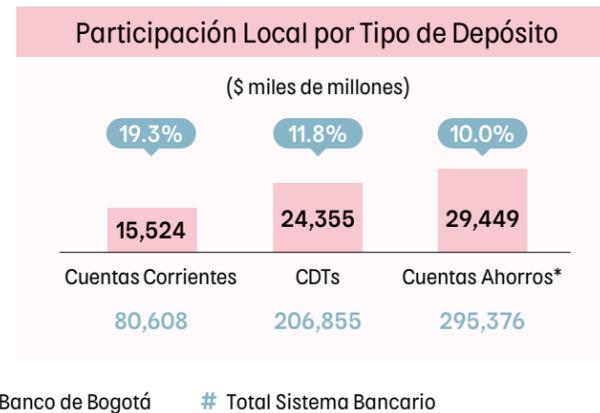
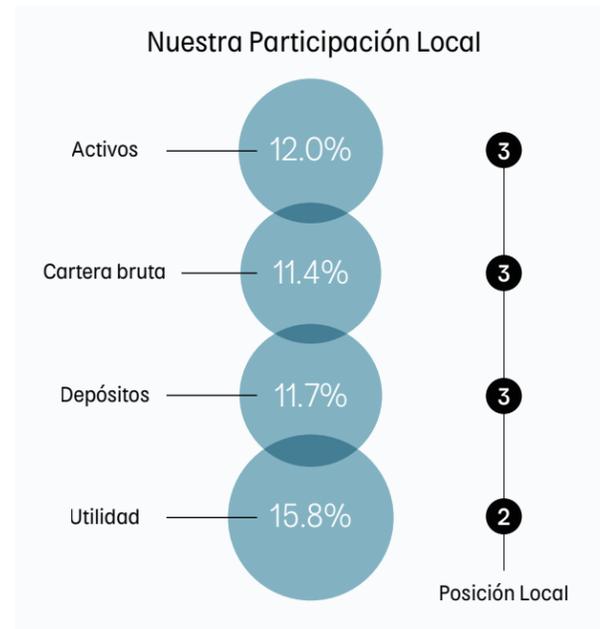
³ Calidad de cartera vencida +30 días / Cartera bruta

Nuestra Participación en el Sistema Bancario Colombiano

En 2022 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 13.3% representando el 66.6% del total de activos, seguido de nuestro portafolio de inversiones, que aumentó un 15% frente a 2021.

Este aumento estuvo impulsado por el buen desempeño de las carteras Comercial y de Consumo, que registraron un crecimiento al finalizar el año de 10.1% y 16.3%, respectivamente. Sobresale el aumento de 31.6% de la cartera de Vivienda.

Por su parte, los depósitos⁴ aumentaron 12.7% en el año en moneda total, los CDTs mostraron el mayor incremento, con un 35.8% anual, seguido de las cuentas corrientes con 6.8%, y cuentas de ahorro con 0.5%.



Oficina Banco de Bogotá

⁴ Incluye otros depósitos

Entorno Panameño

El mayor tráfico en el Canal, la recuperación del turismo y el comercio interno, impulsaron el crecimiento de Panamá en 2022.

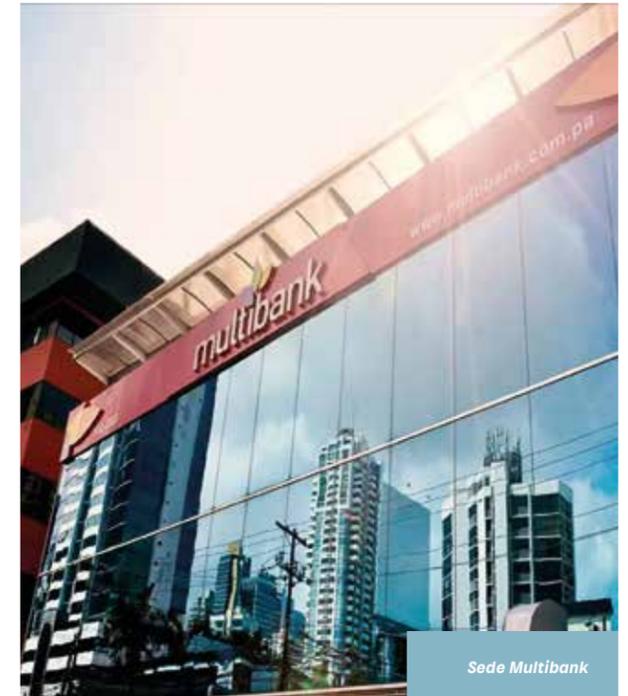
El año 2022 fue el segundo año de fuerte recuperación para la economía de Panamá, luego de la recesión que generó la pandemia en 2020 (-17.9%). Con avances de 15.3% en 2021 y 9.0% en 2022, según la proyección más reciente del Fondo Monetario Internacional (FMI), la actividad habría superado los niveles vigentes antes del choque del COVID-19.

Sectorialmente la recuperación fue casi generalizada, con buena dinámica en la mayoría de los componentes de la economía, aunque con una recomposición en la contribución de estos. En particular, la recuperación del turismo permitió que hotelería y restaurantes presentarán un crecimiento de más de 20% al tercer trimestre.

Entretanto, el mayor comercio internacional dio paso a un aumento en el tráfico por el Canal, con un crecimiento de casi 7% en lo corrido del año a octubre, un aumento que duplica lo visto un año atrás (3.3%). Así, el sector de transporte, almacenamiento y comunicaciones creció 13% anual al tercer trimestre. De igual forma, vale destacar el avance del comercio interno, que contribuyó de manera notoria al crecimiento agregado, creciendo 13% al tercer trimestre. Por último, tanto la construcción como otros avanzaron por encima del total de la economía, 18% y 15% anual en el tercer trimestre, respectivamente.

Para 2023, al igual que en el resto del mundo, en Panamá se espera que la moderación del crecimiento continúe, a medida que los beneficios de la reapertura tras la pandemia quedan atrás. El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta un avance anual de 4%.

Pasando a los precios, en Panamá la inflación siguió la tendencia global, iniciando el 2022 con un repunte para alcanzar un máximo de 5.2% anual hacia mediados del año. Desde entonces, la tendencia ha sido bajista, finalizando el año en 2.1%, por debajo del nivel de 2.6% del 2021. Para 2023 el FMI proyecta una inflación de 3.0%, lo cual dependerá de la magnitud de la corrección en los precios de los alimentos y la energía.



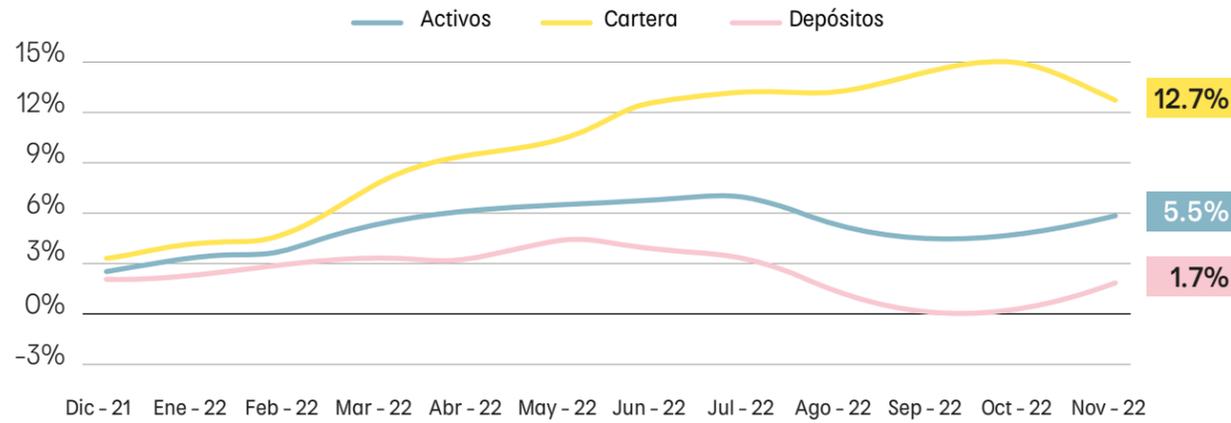
Sede Multibank

En materia de la calificación, Panamá se mantuvo por encima del umbral del grado de inversión, con calificaciones de BBB por parte de *Standard and Poor's*, Baa2 para *Moody's* (equivalente BBB) y BBB- para *Fitch*. Este último, con una calificación inferior a sus pares, ajustó al alza la perspectiva de negativa a estable a inicios de 2022. Entretanto, el pronunciamiento más reciente se dio por parte de *Moody's*, que revisó a la baja su perspectiva, dejándola en negativa. Ambas decisiones apuntan a una calificación que en el corto plazo se estabilizaría en el último escaño del grado de inversión, en medio de un contexto complejo de menor liquidez y mayores tasas de interés a nivel global.

Sistema Bancario Panameño

Durante 2022, el sector bancario panameño mantuvo un desempeño favorable, mostrando deltas interanuales positivos mes tras mes, hasta llegar a un incremento de 5.5% en Activos a noviembre, en donde el mayor dinamismo se observó en la cartera de créditos con un aumento de 12.7% y una participación de 59.7% sobre el total de Activos. Los depósitos, por el contrario, mostraron un menor dinamismo creciendo a noviembre 1.7% frente al mismo mes de 2021.

Sistema Bancario de Panamá: Tasas de crecimiento interanual



| NOV - 22 | Activos | | Cartera Neta | | Depósitos | |
|--------------|----------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | US\$ | Variación Anual | US\$ | Variación Anual | US\$ | Variación Anual |
| Total | 140,083 | 5.5% | 83,686 | 12.7% | 98,831 | 1.7% |

Fuente: Superintendencia de Panamá, considerando únicamente los bancos de licencia general, cifras a noviembre de 2022.

Nuestra Participación en el Sistema Bancario Panameño

A noviembre de 2022, nuestra operación consolidada (Multi-bank - operación bancaria y Banco de Bogotá Panamá - operación consolidada) alcanzó un nivel de Activos de US\$6,571 millones, decreciendo 1.1% frente a lo obtenido en 2021 y una participación de mercado de 4.7%, apoyado principalmente en el crecimiento de la Cartera, que aumentó 12.1%.

La cartera neta representó el 61.7% del total de Activos de 2022, aumentando su importancia frente al año anterior, y manteniendo una participación de mercado cercana al 5%, en donde la cartera comercial presentó el mayor aporte.

A nivel de Depósitos, la operación en Panamá disminuyó levemente su porción de mercado debido a una menor dinámica (-4.5%), especialmente en depósitos a la vista.

Por su parte, en utilidades y gracias al positivo comportamiento del margen de interés, especialmente por el crecimiento de los ingresos de cartera comercial debido a mayor volumen colocado y de la cartera vivienda vía tasa, aumentamos nuestra participación a 1.4%.

| | DIC - 21 | NOV - 22 |
|-----------------|----------|----------|
| Activos Totales | 5.0% | 4.7% |
| | 6,635 | 6,571 |
| Cartera Neta | 4.9% | 4.8% |
| | 3,653 | 4,056 |
| Depósitos | 4.7% | 4.4% |
| | 4,556 | 4,369 |
| Utilidad | 1.3% | 1.4% |
| | 16 | 23 |
| | 133,298 | 140,083 |
| | 74,463 | 83,686 |
| | 97,038 | 98,831 |
| | 1,297 | 1,490 |

- Participación del mercado
- Multibank y BdB Panamá
- Total Sistema Bancario



Nuestro Banco en Colombia

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



Contamos con flujos punta a punta para desembolso **100%** digital en crédito de vehículo, microfinanzas y vivienda; y tasas inteligentes según el perfil del cliente en libre destino, vivienda y libranzas digitales.

- En nuestras oficinas **adaptamos espacios para personas con discapacidad** e implementamos interpretación de lengua de señas, fortaleciendo nuestra estrategia de inclusión y accesibilidad.
- Concluimos el **100%** de nuestro plan de renovación establecido para el año 2022, con **325 ATM's** que cuentan con tecnología de punta, permitiéndonos aumentar los niveles de servicio y satisfacción de clientes y usuarios.

Cliente

Crecimiento Sostenible

- Nuestra cartera sostenible representa cerca de **\$4.5 billones** en productos verdes y sociales entre los que destacamos nuevas soluciones financieras verdes para apoyar la transición hacia una economía baja en carbono.
- Para impulsar la reactivación económica y generación de empleos para jóvenes, participamos en los programas del Gobierno, Programa de Apoyo al Empleo Formal (PAEF)-MICRO e incentivos a la generación de nuevos empleos, alcanzando desembolsos por **\$100.5 miles de millones**.
- A través de la línea Crediagrario, de microfinanzas, **desembolsamos 2,919 créditos** por \$24 miles de millones para apoyar sectores productivos como cultivos agrícolas y pecuarios, cría de ganado bovino y bufalino, cultivo de café, entre otros.



Capacidad Analítica y Transformación Digital



- Colocamos **1.3 millones** de créditos digitales con un saldo total de **\$4.4 billones**, representando un crecimiento del **92%** respecto a 2021.
- Avanzamos con la implementación de Reconocimiento Facial para la adquisición de productos digitales, más de **2.2 millones de clientes** lograron validar su identidad sin asistir a una oficina.
- Construimos **20 modelos de Machine Learning** que se suman al *stock* en producción, generando más de **\$789 miles de millones** de mayores colocaciones, depósitos y ventas de seguros.

Control de Riesgo



- **Identificamos segmentos de riesgo alto** en los productos de consumo generando restricciones de aprobación y exposición teniendo en cuenta un deterioro potencial por las condiciones macroeconómicas.
- Establecimos planes de trabajo para contar con una guía que nos permita gestionar la **solución a incidentes de Ciberseguridad** y garantizar la seguridad de nuestros sistemas de información.
- Desde 2019, **hemos analizado criterios ambientales y sociales** por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). En 2022, incluimos el riesgo de cambio climático.

Control del Gasto y Excelencia Operativa



- Implementamos **la primera firma electrónica del país** para persona jurídica, brindando una mejor experiencia de soluciones financieras para los empresarios, disminuyendo en cerca del 20% las tareas del equipo comercial.
- Instalamos **ecosistemas autosostenibles** dentro del plan de eficiencia energética para 20 oficinas.
- Nos certificamos como la primera entidad financiera del país **Carbono Neutro** y continuamos haciendo trazabilidad a nuestra ruta hacia la descarbonización y la economía baja en carbono.

Colaboradores y Sociedad



- Por tercer año consecutivo fuimos certificados como un **Gran Lugar para Trabajar** por la firma global de consultoría Great Place to Work e Icontec y obtuvimos la certificación Sello Equipares del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD- y el Ministerio de Trabajo.
- En alianza con Inexmoda, desarrollamos el programa **"Mujeres Cambiando la Moda"**, con el objetivo de impulsar emprendimientos de alto potencial del sistema moda, liderados por mujeres, y que cuenten con criterios de sostenibilidad en sus negocios.
- Sembramos **23,847 árboles nativos** y generamos más de 210 empleos con nuestra tarjeta débito Amazonía; y donamos \$586 millones para impulsar programas de educación con la tarjeta débito Unicef.



Nuestro Modelo de Negocio Sostenible

Nuestra Estrategia de las 6C

Avanzamos en el desarrollo de nuestra estrategia corporativa 6C, enfocada al crecimiento sostenible de nuestro modelo de negocio, con el que buscamos contribuir a un mejor futuro, impulsando la prosperidad de nuestro país de manera sostenible e incluyente, para mejorar la calidad de vida de las personas, mitigar el cambio climático y promover impactos positivos en el medio ambiente. 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.

En 2022, continuamos respondiendo a las necesidades de nuestros clientes, entorno a una experiencia más digital y amigable, ofreciendo productos y servicios con ofertas de valor diferenciales, apoyados por nuestro talento humano, el desarrollo de capacidades analíticas y de transformación digital, y una gestión responsable de nuestros gastos y riesgos, que nos permiten generar impactos positivos en los diferentes grupos de interés.



Estrategia de Sostenibilidad Banco de Bogotá

→ Conscientes de que el camino para lograr un mundo mejor es repensar la manera cómo hacemos las cosas, para adaptarnos a las necesidades de la sociedad y del planeta; en 2022 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad, gestionando criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza – ASG, los cuales buscan una gestión innovadora, responsable y con visión de largo plazo.



Nuestra estrategia de sostenibilidad se encuentra alineada con la visión estratégica del Banco desde la perspectiva de las 6C para asegurar que cada objetivo estratégico se materializa en nuestras acciones diarias. De esta forma, incorporamos los criterios ASG a través de los negocios sostenibles, la gestión del riesgo, la gestión del medio ambiente y el cambio climático, la innovación y transformación digital, el impacto positivo en las personas y el relacionamiento con grupos de interés.

En 2022, continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad a través de una visión de largo plazo más ambiciosa, entendiendo nuestro rol como intermediarios y la responsabilidad en la movilización de capital para contribuir a la una economía más sostenible y resiliente. Es así como poten-

ciamos nuestro compromiso con el cambio climático integrando a nuestra estrategia la identificación de los riesgos climáticos que nos permita capturar oportunidades derivadas de la transformación productiva que se requiere, en nuestro camino hacia una economía baja en carbono.

De igual forma, avanzamos en una estrategia enfocada en la diversidad, equidad e inclusión brindando un mayor acceso a personas comúnmente excluidas del sistema financiero, fortaleciendo sus actividades de negocio con una oferta diferencial de productos y servicios financieros digitales, apoyamos a los emprendedores y microempresarios y enfocamos nuestros esfuerzos en brindar educación financiera para personas en condición de discapacidad.

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

Identificamos los principales asuntos que forman parte de nuestra gestión, incluyendo el contexto y el entorno en el que desarrollamos nuestro negocio. El ejercicio de materialidad es revisado periódicamente, con el propósito de evaluar el entorno local e internacional, identificar las nuevas tendencias, alinear los asuntos materiales y, de ser necesario, redireccionar la estrategia.

En 2022, realizamos este ejercicio acompañados 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.



Proceso de definición de asuntos materiales

1 Identificación

Identificamos los aspectos más relevantes para nuestro negocio y la industria, incluyendo los diferentes estándares y referentes internacionales y locales a los cuales nos hemos acogido, con el objetivo de focalizar nuestra estrategia. De esta forma, incluimos los lineamientos de: Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible, *Dow Jones Sustainability Index – DJSI*, Principios de Banca Responsable – PRB, *Net Zero Banking Alliance* y Estándares de reporte como *Global Reporting Initiative – GRI*, *Sustainability Accounting Standards Board – SASB* y *Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD*, así como el Protocolo Verde de Asobancaria, nuestros objetivos estratégicos enmarcados en las 6C y los diálogos de relacionamiento que hemos realizado con nuestros grupos de interés.

2 Evaluación

Revisamos la importancia de cada uno de los aspectos relevantes de cara a nuestro impacto sobre el negocio y frente a nuestros grupos de interés. Así, evaluamos y analizamos las prioridades de los diferentes grupos de interés, integramos los asuntos de relevancia ASG en la industria bancaria global y local y los objetivos estratégicos del Banco.

La priorización de los asuntos materiales tuvo en cuenta el criterio de nuestra alta gerencia bajo una mirada enfocada en el negocio, así como una mirada desde la perspectiva de nuestros grupos de interés y sus expectativas.

3 Aprobación

Este ejercicio de materialidad ha sido aprobado por el Comité de Sostenibilidad, que representa el órgano de decisión en asuntos ASG y climáticos.

Matriz de materialidad

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

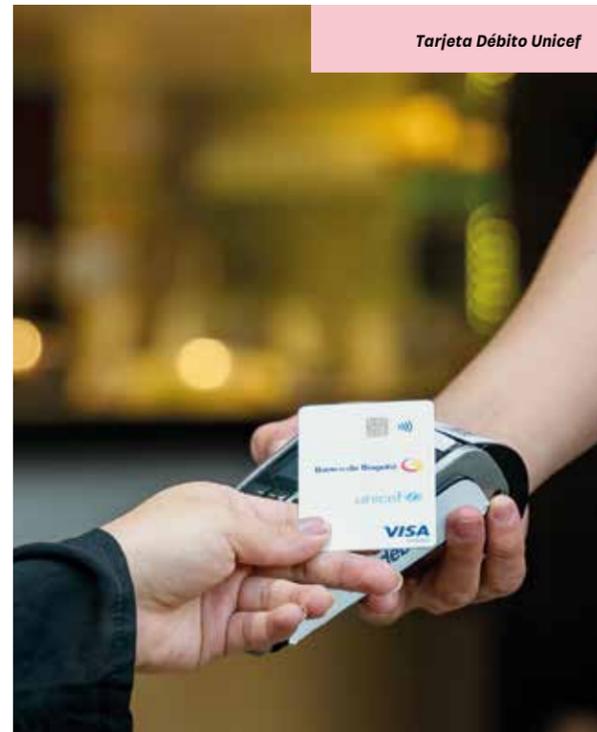
- A** Ambiental **S** Social **G** Gobierno
- 1 Gestión y mitigación del cambio climático
- 2 Productos y servicios responsables
- 3 Innovación e investigación
- 4 Bienestar del cliente
- 5 Diversidad e inclusión
- 6 Gestión del talento
- 7 Gestión del riesgo
- 8 Ciberseguridad y privacidad
- 9 Gobierno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



Gestión de impactos ambientales, sociales y climáticos

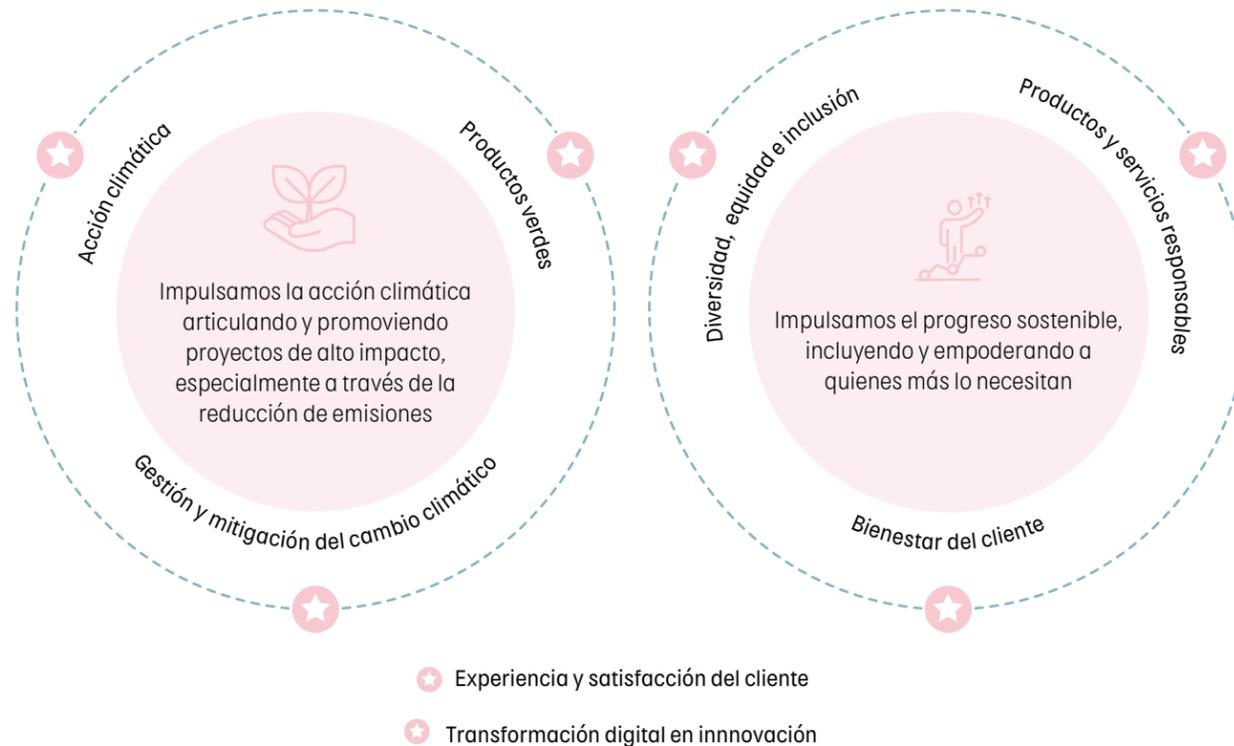
La matriz de materialidad nos permite definir nuestros principales impactos ambientales, sociales y climáticos principalmente bajo las dos líneas de acción centrales para alcanzar nuestro objetivo de “impulsar la prosperidad de manera sostenible e incluyente”.

Con base en esta nueva definición, por un lado, gestionamos nuestra acción de cambio climático, diseñando productos y servicios ambientales e identificando y priorizando los riesgos y oportunidades de negocio incluyendo los asuntos ambientales y climáticos; y por otro lado, gestionamos asuntos sociales a través de soluciones financieras con acción social, que respondan a las expectativas de nuestros grupos de interés y que nos permitan continuar trabajando en conjunto, para generar valor compartido y una cultura sostenible dentro de la organización.



Tarjeta Débito Unicef

Impulsamos la prosperidad de manera sostenible e incluyente



Lineamientos 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. De esta forma, 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, tanto desde el frente de negocio, que

considera el impacto que podemos generar de cara a nuestros clientes; como desde el frente corporativo, que tiene en cuenta los impactos que podemos generar en nuestra operación. La gestión de la sostenibilidad y el cumplimiento de nuestros compromisos se apoyan en palancas transversales en la organización como la gestión de aliados, el relacionamiento con proveedores, la divulgación y la comunicación, entre otros.



Paneles solares en nuestra Dirección General

Acción Climática

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

Así, nos comprometemos a mantener una operación carbono neutra certificada, implementando planes que nos permitan mitigar y reducir nuestras emisiones directas de Gases Efecto Invernadero -GEI-, compensar las 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.

Mediante nuestra acción climática, buscamos contribuir en la transición hacia una economía baja 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, el Acuerdo de París y los compromisos que hemos asumido, a través de *Net Zero Banking Alliance*.

De esta manera, buscamos descarbonizar nuestra cartera de créditos, para alcanzar las cero emisiones netas para 2050 o antes para objetivos intermedios para 2030, para los sectores prioritarios con altas emisiones de GEI; y facilitar la transición necesaria en la economía real, dando prioridad a un marco de trabajo con nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios ambientales que les permitan adaptarse y mitigar los efectos del cambio climático en sus operaciones de negocio.

Acción Social

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

Estamos comprometidos con una sociedad más inclusiva, justa y equitativa. Por ello, hemos definido los compromisos en los que estará enfocada nuestra acción social, así: desde el negocio, buscamos contribuir a la inclusión financiera y la bancarización brindando soluciones digitales que nos permitan llegar a poblaciones desatendidas en zonas urbanas y rurales del país, apoyamos a las pymes, microempresarios y emprendedores a crecer sus negocios, a través de asesoría y el acceso a servicios y recursos financieros que permitan el fortalecimiento del tejido empresarial y la promoción del empleo e impulsamos el empoderamiento femenino, apoyando el desarrollo de negocios con valor sostenible que prioricen el empleo de mujeres.

De otra parte desde el frente corporativo, fomentamos la diversidad, la equidad y la inclusión, fortaleciendo nuestra cultura haciendo énfasis en el respeto de las diferencias e incentivando la no discriminación entre nuestros colaboradores, lo que nos ha permitido posicionarnos como referentes en la región; promovemos el bienestar y la salud financiera de los diferentes segmentos que atendemos, mediante conocimientos y herramientas de educación financiera, y realizamos inversiones con causa social para apoyar comunidades a través de recursos para el desarrollo, el bienestar y el cuidado del medio ambiente.

Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Entendemos que nuestro aporte al desarrollo sostenible se materializa en la medida en que alineamos nuestros objetivos estratégicos a metas de alto impacto social y ambiental. Este proceso de alineación se ha venido determinando bajo cuatro criterios:

- la relevancia para nuestra organización de acuerdo con la materialidad;
- el nivel de gestión para identificar la madurez de las acciones y cuáles requieren mayor énfasis;

- la definición de objetivos y acciones sostenibles en el largo plazo;
- la integración de metas e indicadores que establezcan claramente la contribución a la agenda 2030.

De esta manera, hemos priorizado seis ODS asociados a dos temáticas que materializan nuestra contribución a la agenda de desarrollo sostenible: 1. Fin de la pobreza; 5. Igualdad de género; 8. Trabajo decente y crecimiento económico; 10. Reducción de las desigualdades; 11. Ciudades y comunidades sostenibles, y 13. Acción por el clima.



A continuación, relacionamos nuestra contribución por cada línea estratégica:





Compromisos y estándares

Hemos adoptado las mejores prácticas como parte de nuestro marco de actuación ASG: el Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, el Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI, por sus siglas en inglés), el Protocolo Verde de Asobancaria, nuestras más recientes adhesiones a los Principios de Banca Responsable - PBR y Net Zero Banking Alliance - NZBA; y por último, estándares de reporte como: el Global Reporting Initiative - GRI, Sustainability Accountability Standards Board - SASB y el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures - TCFD.

Dow Jones Sustainability Index – DJSI

Por tercer año consecutivo consolidamos nuestra posición entre los primeros lugares en el ranking de los bancos más sostenibles del mundo, posicionándonos en el TOP 5% de los 710 bancos evaluados a nivel mundial, destacándonos entre las mejores prácticas internacionales. Este resultado nos permitió continuar siendo reconocidos en el Anuario de Sostenibilidad de S&P Global, como referente a nivel internacional.

Esta medición representa nuestra hoja de ruta en materia de sostenibilidad, debido a que se ha convertido en el principal referente que monitorea el desempeño económico, social y ambiental de las empresas que cotizan sus acciones en bolsa del mundo y un referente para la toma de decisiones de inversión. Así mismo, este índice incluye las mejores prácticas de acuerdo con la industria, lo que nos ha permitido identificar los principales asuntos relevantes para direccionar nuestra estrategia de sostenibilidad.

A través de la gestión que hemos realizado frente al índice, hemos logrado movilizar iniciativas y proyectos con impacto ambiental, climático y social que nos han permitido generar un mayor impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Nos posicionamos en el top 5%, por encima del 95% de los bancos evaluados, lo que nos permite ser reconocidos como un Banco *Best in class*.

Adhesión a Net Zero Banking Alliance y a los Principios de Banca Responsable

Para profundizar el impacto de nuestra estrategia, en 2022 nos adherimos a Net Zero Banking Alliance - NZBA, así como a los Principios de Banca Responsable - PBR, estándares globales impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), para acelerar nuestras acciones, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS y las metas trazadas en el Acuerdo de París, para lograr la transición a una economía baja en carbono.

Con la adhesión a Net Zero Banking Alliance, nos comprometemos a descarbonizar nuestra cartera de créditos, para alinearnos 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.



Impulsamos la transición energética de nuestros clientes

Así mismo, a través de los Principios de Banca Responsable asumimos un gran compromiso para incorporar los criterios de sostenibilidad en todas nuestras áreas de negocio e identificar aquellas que tienen mayor contribución para las personas y el medio ambiente. Igualmente, nos comprometemos 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.



Nos adherimos a UNEP-FI reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad

Nuestra gestión de cambio climático

Recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD*, del Grupo de Trabajo sobre Declaraciones Financieras Relacionadas con el Clima

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 el primer 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, la consolidación de un mundo más sostenible; y un país que progresa día a día para que las generaciones, presentes y futuras, tengan la capacidad de

dignificar y enriquecer su calidad de vida. A continuación extractamos los aspectos más relevantes de la gestión de cambio climático de este informe que se puede consultar [aquí](#).

Modelo de gobierno ASG

Hemos estructurado un modelo de gobierno garantizando que los asuntos ASG reciban un abordaje prioritario, y que favorezca la toma de decisiones en especial en aspectos relativos al cambio climático, los cuales nos permiten gestionar riesgos de cartera, viabilizar la transición hacia una economía neutra en carbón, y aprovechar las oportunidades de negocio mediante la creación de nuevas soluciones financieras.

La Junta Directiva en su calidad de órgano rector, constituye la instancia de mayor jerarquía en la definición de estrategias, planeación, control y seguimiento de los asuntos relativos al cambio climático. Contamos con dos comités de apoyo a la Junta Directiva, el Comité de Sostenibilidad y el Comité de Ges-

tión Integral del Riesgo, en donde se toman decisiones frente a asuntos ASG incluyendo los climáticos y que supervisan la administración integral del riesgo respectivamente. Contamos con dos comités de alta gerencia, el Comité de Finanzas Sostenibles donde se toman decisiones frente a posibles oportunidades de negocio y el Comité de Bonos Sostenibles, desde donde se definen nuevos instrumentos de fondeo.

Como parte de esta estructura, diferentes áreas se relacionan e integran para avanzar en esta gestión: Dirección de Riesgo de Crédito y Tesorería, Dirección de Finanzas Sostenibles, áreas de negocio (consumo, pyme, empresarial y corporativo), Gerencia Técnica de Activos, Gerencia de Política de Crédito, Dirección de *Asset and Liability Management – ALM*, entre otras que contribuyen a la gestión ASG.

Estrategia

En el marco de nuestro lineamiento estratégico de Acción Climática hemos desarrollado la Estrategia *Net Zero* en la que buscamos capturar una oportunidad significativa de crecimiento del negocio, apoyando a los clientes en su transición; y alinear nuestro portafolio de créditos con escenarios de cero emisiones en 2050, en concordancia con estándares internacionales de la industria bancaria.

Diseñamos una estrategia de finanzas de la transición para proyectos enfocados en reducir emisiones de los clientes, vía reemplazo de combustibles fósiles, introducción de energías alternativas y renovables, como la solar y eólica, entre otros. Con esta estrategia buscamos capturar las oportunidades de financiación de la transición de sectores priorizados, así como de los proyectos de generación renovable y de eficiencia energética de los demás sectores. Para conocer el portafolio sostenible del Banco, consulte la sección [Portafolio de Productos Sostenibles](#).

Así mismo, desde 2019 trazamos nuestro compromiso de reducción de las emisiones corporativas, creando una ruta propia de descarbonización, con planes de mitigación y compensación que nos permitieron certificarnos como la primera entidad del sector financiero carbono neutro por parte de Icontec.

La Estrategia *Net Zero* busca capturar oportunidades de crecimiento mientras alineamos el portafolio de crédito a escenarios de descarbonización.



Estación de carga vehículos eléctricos

Gestión de riesgos ambientales y sociales

Desde 2019, hemos analizado criterios ambientales y sociales de los clientes por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). En 2022 incluimos dentro del marco de gestión de riesgos, el riesgo de cambio climático, entendiendo los riesgos de cambio climático y físicos y gestionándolos como parte integral de la administración de riesgos a través de: (i) la definición de un proceso de identificación y evaluación de riesgo climático incluyendo metodologías de riesgo de transición y físico, (ii) procesos para gestionar riesgos relacionados con el clima, en donde incluimos elementos de la gestión de riesgos en la política de crédito y en las evaluaciones realizadas a través del SARAS incluyendo un concepto sobre la exposición del cliente al riesgo inherente de transición y (iii) integración del cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo – MAR.

Métricas y objetivos

Consolidamos métricas y objetivos que nos permiten medir el desempeño de nuestra gestión ambiental y climática. En cuanto a las Métricas de impacto directo, reportamos la medición de nuestra huella de carbono en los alcances 1 y 2 que se describen en detalle en la sección [“Compromiso con el Medio Ambiente”](#) de este informe.

En el 2022 se realizó la primera estimación de las emisiones financiadas de nuestra cartera. Este ejercicio se efectuó de forma preliminar con la metodología definida por PCAF (*Partnership for Carbon Accounting Financials*), que tiene en cuenta los ingresos de los clientes financiados, factores de emisión sectorial basados en las actividades económicas regionales y la porción financiada por el Banco dentro de la estructura de capital de cada cliente: endeudamiento financiero y patrimonio.



Consolidamos métricas y objetivos que nos permiten medir el desempeño de nuestra gestión ambiental y climática.

De esta manera, se estimaron las emisiones financiadas de la cartera corporativa y empresarial, dando como resultado la identificación de los sectores que más contribuyeron a las emisiones financiadas en 2020 y 2021: Energía, Oil & Gas y Agricultura, que en conjunto representan para los dos años evaluados el 68% y el 65% de las emisiones financiadas de la cartera objeto de análisis, como se observa a continuación:

Emisiones financiadas por sector, 2020 y 2021

| Sector | Energía ¹ | | Oil & Gas ² | | Agricultura ³ | | Otros sectores | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------|----------------|-------|
| | Icono | Icono | Icono | Icono | Icono | Icono | Icono | Icono |
| Alcance | 1 | 1, 2 y 3 | 1 y 2 | N/A | | | | |
| Puntuación PCAF | Entre 2 y 3 | Entre 2 y 3 | Entre 3 y 4 | 4 | | | | |
| Año | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Emisiones financiadas (millones de tCO ₂ e) | 1.05 | 0.45 | 2.86 | 3.75 | 0.31 | 0.23 | 1.52 | 1.81 |
| % de emisiones para cada año | 18.3% | 7.2% | 49.9% | 60.1% | 5.3% | 3.7% | 26.5% | 29.0% |
| % de exposición de la cartera evaluada cada año ⁴ | 4.2% | 4.6% | 3.1% | 3.2% | 3.4% | 2.9% | 89.3% | 89.3% |
| Intensidad de emisiones financiadas | 573.09 kgCO ₂ e/MHW | 323.52 kgCO ₂ e/MHW | 66.33 kgCO ₂ e/GJ | 68.07 kgCO ₂ e/GJ | N/A | N/A | N/A | N/A |

¹ En la cadena de valor del sector de energía existen 4 etapas: generación, transmisión, distribución y comercialización. En este primer ejercicio 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 CO₂ equivalente se libera al momento de la quema de combustibles fósiles.

² Existen 3 etapas en la cadena de valor del sector O&G: 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. Para este primer ejercicio 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).

³ Existen 4 etapas dentro de la cadena de valor del sector de agricultura: producción, procesamiento, transporte y consumo y fin de uso. Para este primer ejercicio, el Banco de Bogotá estimó sus emisiones financiadas para clientes que hacen parte de la etapa de producción, alcance 1 y 2, excluyendo el cambio de uso de tierras y actividades no materiales.

⁴ El saldo de los clientes evaluados, asciende a \$29.8 billones en 2020 y a \$31.2 billones en 2021.

⁵ Teniendo en cuenta la naturaleza heterogénea del sector agricultura, no es posible estimar la intensidad de emisiones financiadas de este sector.

Las emisiones financiadas en 2020 fueron 5.73 millones tCO₂e y en el 2021 fueron 6.24 millones tCO₂e. Las emisiones financiadas de los sectores *Oil & Gas* y Otros sectores aumentaron mientras que las de los sectores Energía y Agricultura disminuyeron. El efecto neto de las variaciones sectoriales se tradujo en un aumento del 9% en las emisiones financiadas totales del Banco, esto equivale a un incremento de 517,191 tCO₂e.

El incremento en el cálculo de las emisiones financiadas se debe en gran medida a la reactivación de la economía después de la pandemia, dado que nuestros clientes en general registraron un incremento en sus ingresos con relación a corte 2020 y nuestra cartera creció de un año a otro. Dentro de los resultados se resalta la disminución en un 39% de emisiones en el sector Energía dado por las dinámicas del mercado energético del país.

Actualmente, estamos trabajando en la estimación de nuestras emisiones financiadas para el 2022. Este cálculo es incremental, y por eso se planea ampliar la capacidad de medición, aumentando el número de sectores y clientes analizados. De igual forma, es importante resaltar que la metodología implementada está en continua evolución y las fuentes de información empleadas pueden llegar a cambiar entre una vigencia y otra; dependen, a su vez, de la información publicada por los clientes del Banco dentro de sus informes de gestión, fuentes públicas de información, entre otros.



Nuestros Grupos de Interés

[GRI 2-6, 2-23F, 2-24, 2-25, 2-28, 2-29 A-I, 2-29 A-II] [BDB.14]

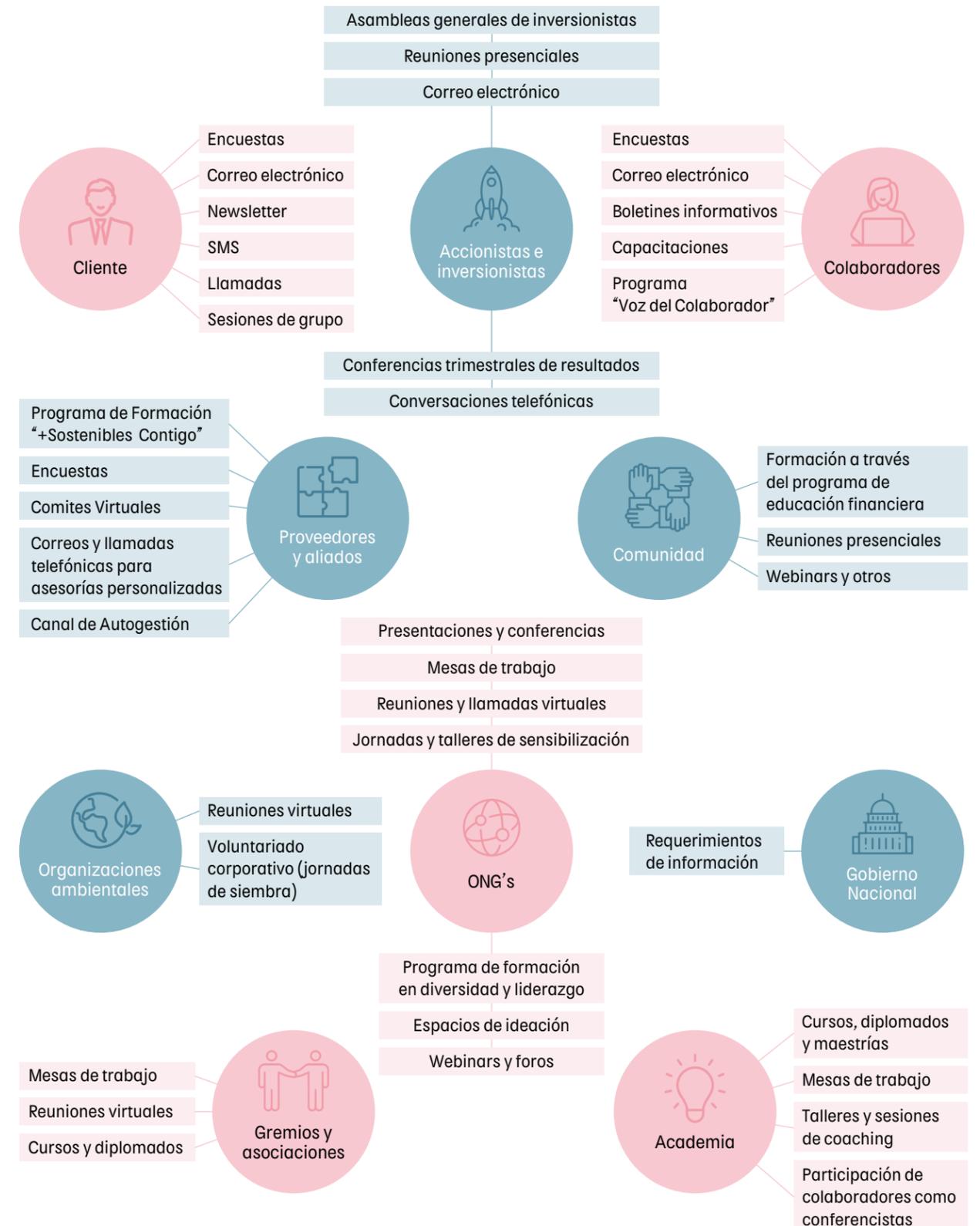
→ Generar valor compartido, responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, construir relaciones de confianza de largo plazo y una cultura de sostenibilidad dentro de la organización, son algunos de los objetivos que nos mueven en el día a día.



Para lograr este objetivo es indispensable conocer las expectativas que tienen nuestros grupos de interés con respecto a la gestión que realizamos, identificadas en las interacciones que tenemos con cada uno de ellos; mediante diálogos y relaciones que nos permiten acercarnos y conocerlos mejor.

Algunos de los canales a través de los cuales nos relacionamos se presentan a continuación:

Mecanismos y Canales de Relacionamiento



Diálogos con Nuestros Grupos de Interés



Clientes

Con el fin de conocer la percepción, expectativas y experiencia de nuestros clientes para establecer planes de mejora, mantenemos un canal de escucha permanente, por medio de encuestas a través de correo electrónico y llamadas, que nos permiten mejorar nuestros procesos y servicios. En 2022, logramos escuchar las inquietudes de 1.3 millones de clientes, lo cual nos ha permitido tomar acción para mejorar la experiencia de clientes persona natural y jurídica. Durante este periodo, trabajamos en el fortalecimiento de los procesos de monitoreo y análisis de la experiencia de cliente, el diseño del *journey*, la gestión de los modelos de voz de cliente y de atención de PQRS, con el fin de asegurar los procesos de servicio y la resolución de sus requerimientos, así como disminuir la fricción en su interacción con el Banco.



Accionistas e inversionistas

Contamos con un relacionamiento permanente con nuestros accionistas e inversionistas, para brindar información institucional y financiera sobre nuestra gestión y desempeño, así como para atender inquietudes y demás solicitudes. Para los accionistas, tenemos las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, ordinaria y extraordinarias; en el caso de la Asamblea Ordinaria realizada en marzo, el Banco rindió cuenta de la gestión realizada durante el 2021. Para los inversionistas, el Banco presenta trimestralmente sus resultados a través de conferencias vía telefónica y webcast, además de proveer información actualizada a través de la página web. Así mismo durante el año, la Gerencia de Relación con el Inversionista participó en varios eventos internacionales organizados por reconocidas bancas de inversión y resolvió dudas e inquietudes a través de correo electrónico y conversaciones telefónicas.



Colaboradores

Mantenemos permanente comunicación con nuestros colaboradores para informarlos sobre los beneficios que diseñamos para ellos y sus familias, las oportunidades de desarrollo y crecimiento, así como para escuchar sus expectativas y conocer su satisfacción frente a la gestión de talento humano que desarrollamos. El detalle de toda la gestión con colaboradores se encuentra en la sección [“Colaboradores y Sociedad”](#) de este informe.



Proveedores

En 2022 generamos espacios con nuestros proveedores para conocer su percepción y expectativas frente a la relación con nuestra organización, establecer propósitos conjuntos y compartir mejores prácticas. A través del programa +Sostenibles, entablamos conversaciones sobre la importancia de incorporar criterios de sostenibilidad en sus negocios, para contar con una cadena de abastecimiento responsable con la sociedad y el medioambiente, y generamos módulos de formación en gobernanza, sostenibilidad y estrategia, temas ambientales y sociales, en un programa a 3 años, que busca cubrir 1,000 empresas. Así mismo, con el fin de conocer su nivel de satisfacción con el Banco, realizamos una encuesta que nos permitió recibir las respuestas de 178 empresas proveedoras con sugerencias y comentarios que nos ayudarán a seguir mejorando nuestros procesos.



Comunidad

Con el fin de fortalecer las relaciones con la comunidad y contribuir a su bienestar y desarrollo, generamos alianzas que nos permiten ofrecer espacios de consulta sobre sus necesidades, formación en educación financiera, inclusión laboral y empleabilidad a grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad. De la mano de aliados estratégicos como Fenascal y la *Sparkassenstiftung* Alemana, realizamos un proceso de escucha para entender las brechas de inclusión y apropiación de conceptos financieros por parte de la población sorda en el país. Como resultado de este proceso, desarrollamos el primer curso virtual de educación financiera accesible en nuestro canal de *YouTube*, dirigido a personas con discapacidad auditiva y visual. Así mismo, avanzamos en nuestro Programa de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad con el apoyo de Pacto de Productividad, y trabajamos con población indígena del Vaupés, a través de nuestro programa de reforestación en la Amazonía colombiana, brindando oportunidad de empleo a comunidades de la zona, las cuales se encargan de la siembra y cuidado de los árboles, una actividad que desarrollamos con *Saving the Amazon*, preservando su cultura y permitiéndoles tener un ingreso, contribuyendo al desarrollo social de 70 familias.



Gremios y asociaciones

Participamos activamente en diferentes juntas, comités y mesas de trabajo convocados mensualmente por Asobancaria, en los cuales se dan a conocer las novedades del sector, buenas prácticas y promoción de actividades gremiales, y se promueven acciones conjuntas de impacto económico, social y ambiental en el país. Así, aportamos desde nuestro conocimiento, experiencia y gestión en las acciones que se adelantan desde el sector para impulsar el acceso y uso de los servicios financieros, la educación financiera, la protección del medio ambiente y las prácticas que enrutan el país hacia un desarrollo cada vez más inclusivo y sostenible. En 2022, hicimos parte de los comités de: Sostenibilidad, Protocolo Verde, Educación Financiera, Equidad - Diversidad e Inclusión, Consumidor Financiero, Crédito y Riesgo, Tributario y Auditoría, entre otros. Continuamos el trabajo de entendimiento de las necesidades del sector constructor y de la promoción de la vivienda sostenible en el país, a través de mesas de trabajo con la Cámara Colombiana de Construcción, así como con la Cámara de Construcción Sostenible en USA, organización *Green Building Council*. Adicionalmente, fortalecimos la relación con diferentes asociaciones que trabajan por la inclusión y la diversidad, como *Pride Connection*, la Cámara de la Diversidad y la Comunidad Aequales, con el fin de compartir, explorar e implementar buenas prácticas empresariales entorno a la diversidad, la equidad, la inclusión y la no discriminación.



Organizaciones ambientales

Con el objetivo que acompañar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono, en 2022 realizamos diferentes alianzas con empresas de paneles solares, plantas de tratamiento residual, construcción sostenible como Eneco SAS, Sumac, *Greendipity*, S&G energy y proyectos con ingeniería. Igualmente, apoyamos la Aceleradora de Financiamiento Climático - CFA, una plataforma de articulación de diferentes actores que busca apoyar la formulación, desarrollo y acceso a la financiación de proyectos climáticos de calidad, que aporten al esfuerzo del país para alcanzar la Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC); y nos adherimos a la declaración de *Mansion House* de la organización ambiental *United for Wildlife*, que busca luchar contra el tráfico ilegal de vida silvestre. Adicionalmente, continuamos trabajando con *Saving the Amazon* y la Fundación Natura, en línea con nuestro compromiso de contribuir a la reforestación de los bosques colombianos.



Academia

Desde nuestra Universidad Corporativa mantenemos permanente relación y contacto con diferentes instituciones educativas, con las que desarrollamos alianzas para potenciar las habilidades y conocimientos de los colaboradores y brindarles más oportunidades de desarrollo. En 2022, desarrollamos convenios con diferentes universidades como la Universidad de la Sabana, la Universidad Central, la Universidad del Rosario, la Universidad ESIC, y la Universidad de *Westfield* para brindar becas y facilidades de acceso a programas de especialización en temas estratégicos, comerciales y financieros, así como a cursar programas de *MBA* y *EMBA* con titulación internacional e inmersión en Estados Unidos o España. Complementariamente, mediante el programa de formación de Talento Digital Juan María Robledo, establecimos relación y 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

Reconocemos la contribución de las Organizaciones No Gubernamentales en la lucha contra la pobreza y la desigualdad, así como el fortalecimiento de la equidad de género y la protección del medioambiente; a través del trabajo activo con este sector desarrollamos programas estratégicos, para generar impactos positivos a la sociedad y el medio ambiente. En 2022, en alianza con la Fundación Inexmoda, lanzamos la iniciativa Mujeres Cambiando la Moda, un programa piloto de aceleración empresarial para impulsar emprendimientos de alto potencial del sistema moda, liderados por mujeres.



Gobierno Nacional

Mantenemos comunicación permanente con entidades del Gobierno y entes de supervisión y control, con el fin de contribuir al desarrollo de políticas y programas que deriven el bien de la sociedad, así como para cumplir con los requerimientos normativos y solicitudes de información. En el marco de nuestra Ruta *Net Zero* y gestión de riesgo para el cambio climático, realizamos sesiones de trabajo con la Superintendencia Financiera para socializar el avance de nuestra gestión, alineados con la estrategia de Finanzas Verdes y Cambio Climático diseñada por este organismo para el sector financiero colombiano. Adicionalmente, participamos en mesas de trabajo con la subdirección de Gestión del Riesgo de Desastres y Cambio Climático del Departamento Nacional de Planeación -DNP-, así como en la novena edición del congreso Finanzas del Clima, donde se lanzó la Estrategia Nacional de Financiamiento Climático.

Ciente



→ Buscamos asegurar experiencias positivas y memorables a nuestros clientes para conseguir su lealtad y recomendación, a través de soluciones diferenciadas, atención omnicanal y una cultura de innovación y agilidad, que nos permita generarles valor en cada una de sus interacciones con el Banco.

Con el fin de fortalecer la relación de confianza que construimos cada día con nuestros clientes y ofrecer una experiencia de servicio superior en los diferentes puntos de atención, mantenemos una escucha permanente para conocer sus expectativas y necesidades frente a los servicios que ofrecemos, monitoreamos y establecemos procesos para generar una comunicación clara y transparente de nuestra oferta comercial, y ponemos a su disposición una completa plataforma de canales para brindar respuesta ágil a sus inquietudes, quejas y reclamos.



Contamos con una completa plataforma de canales

Mejoramos la experiencia de nuestros clientes

Durante 2022 nos enfocamos en mejorar la experiencia del cliente de manera integral, a través del análisis y monitoreo de la experiencia, la renovación del modelo de voz del cliente, y la mejora en los procesos de servicio y resolución de requerimientos. Como resultado, consolidamos tres iniciativas: el Centro de Gestión de Experiencia, el Comité *CheckPoint* de Experiencia y el rediseño del modelo de atención de PQRS.

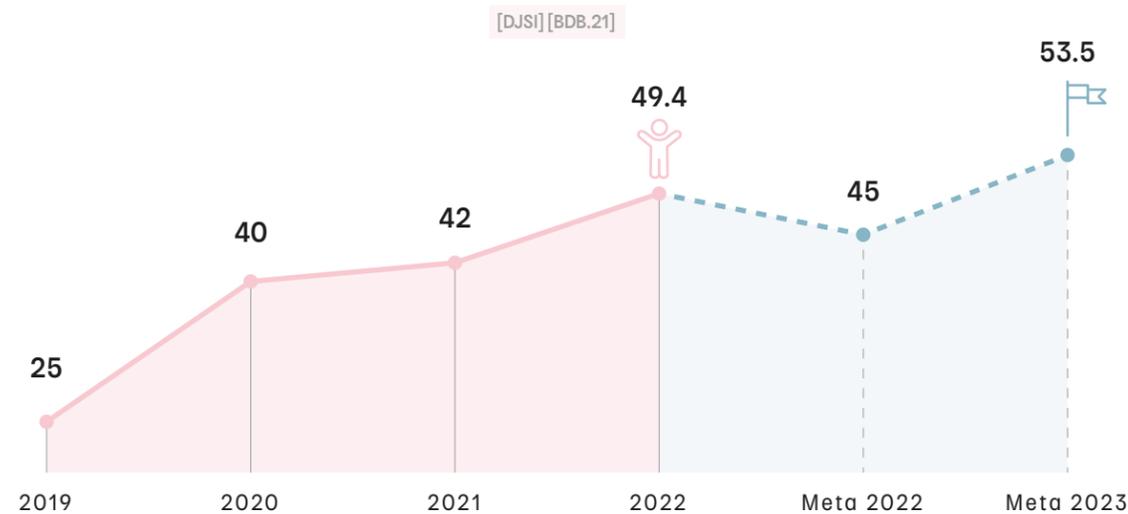
El Centro de Gestión de Experiencia busca mitigar el impacto en la experiencia del cliente y el servicio en las tareas clave del cliente, mientras que el Comité *CheckPoint* de Experiencia tiene como objetivo transformar y mejorar la experiencia a partir de la validación de la comunicación que compartimos con los clientes. Además, el rediseño del modelo de atención de PQRS busca disminuir la fricción del cliente al interactuar con el Banco, todo basado en las mejores prácticas y generación de valor para el proceso.

Las anteriores acciones apalancaron nuestro *Net Promoter Score* (en adelante *NPS*, por sus siglas en inglés) Relacional mejorando en un 27% frente al cierre de 2021. Durante este periodo gestionamos permanentemente los motivos de detracación de los clientes para fortalecer nuestra relación. El crecimiento del *NPS* para Persona Natural fue de 35% (+9.6 puntos) y para Empresas el 20% (+10.3 puntos).



Mejoramos nuestros servicios

Medición de la recomendabilidad de nuestros clientes



Escuchamos a nuestros clientes

En Banco de Bogotá, valoramos la opinión de nuestros clientes y durante el 2022, escuchamos a 1.3 millones de ellos, lo que nos permitió identificar áreas de mejora en la experiencia y tomar medidas oportunas para solucionar cualquier problema. Implementamos un modelo de cierre de ciclo para recuperar a aquellos clientes que tuvieron una experiencia negativa, logrando contactar a más del 75% de ellos y recuperando alrededor del 24%. Fortalecimos la capacitación sobre protección al consumidor financiero contando con la participación de 6,379 colaboradores y 744 horas de capacitación.

En cuanto a la mejora de la experiencia de nuestros clientes, cubrimos los momentos de mayor impacto en su *journey*, monitoreando la atención en canales presenciales y no presenciales y creando espacios de participación con aliados para simplificar procesos. Fortalecimos nuestro modelo de monitoreo a través de cliente oculto en oficinas y corresponsales bancarios a nivel nacional y utilizamos nuevas metodologías de monitoreo automatizadas para identificar oportunidades de mejora en nuestros canales de atención. En resumen, en nuestro Banco estamos comprometidos en escuchar a nuestros clientes y tomar acciones para ofrecerles una experiencia de servicio excepcional.



Contamos con experiencias digitales

La proactividad: uno de nuestros pilares

En nuestro Centro de Gestión de Experiencia, logramos importantes avances en la predicción y contención de eventos que puedan generar experiencias negativas para nuestros clientes. Desarrollamos metodologías y herramientas para la detección proactiva de eventos, lo que nos permitió disminuir la radicación de PQRS en un 28%. Además, fortalecimos el modelo de comunicación interna y externa, lo que redujo las interacciones en los canales por temas de comunicación en un 73% y en PQRS en un 20%. Implementamos un módulo de autogestión para controlar y monitorear transversalmente el proceso, incorporando a las áreas de negocio que manejan comunicaciones con los clientes.

Autogestión y agilidad

Nos enfocamos en la autogestión y la agilidad para brindar la mejor experiencia digital a nuestros clientes. Hemos desarrollado soluciones innovadoras como la auto radicación, atención en línea con un asesor y consulta en tiempo real del estado de PQRS a través de nuestra App Banca Móvil o Banca Virtual. Logramos resolver en línea más de 20,000 PQRS en 2022 y hemos implementado herramientas integrales para disminuir el tiempo de llamada y eliminar procesos operativos. Además, hemos habilitado la primera métrica de experiencia, el *Customer Effort Score* (*CES*), para medir la facilidad de uso de la herramienta y buscamos *insights* clave para mejorar continuamente y agregar valor. También mejoramos la atención de casos de presunto fraude y/o suplantación, disminuyendo los tiempos de atención y mejorando nuestro *NPS* en la atención de fraudes en 45 puntos en el último año. Como resultado, hemos visto una disminución del 32% en las quejas presentadas en 2022.

Valoramos la opinión de nuestros clientes y durante el 2022, escuchamos a 1.3 millones de ellos.

Canales de Servicio

→ Nuestros canales de atención se transforman para brindarle a nuestros clientes y grupos de interés el acompañamiento que necesitan y ofrecerles las mejores experiencias.

Canales Remotos (Contact Center)

Durante 2022, nos enfocamos en la transformación, experiencia del cliente y eficiencia de los canales a través de la implementación de nuevas funcionalidades, rediseño y mejora de procesos, facilitando las interacciones de nuestros clientes.

Servilínea

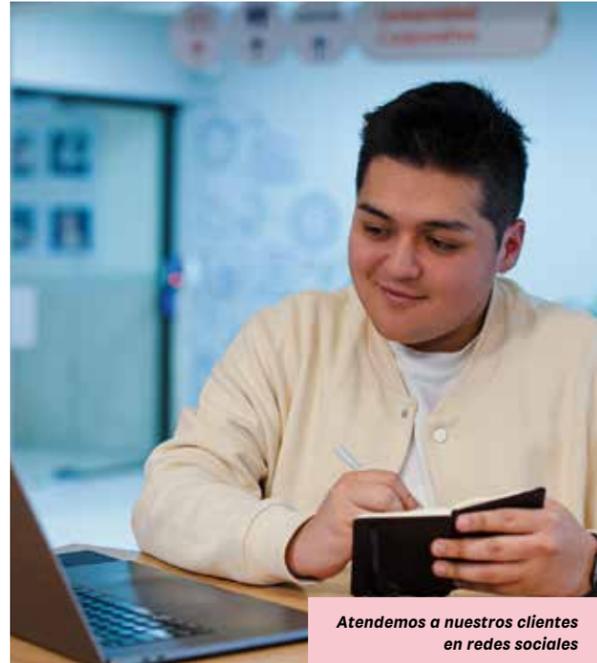
A través de este canal, nuestros clientes pueden de manera ágil y segura, realizar consultas, pagos, transferencias, recargas a celular, bloqueos de productos y obtener asesoría especializada, sin necesidad de ir a una oficina.

Call Center

Durante el último año, el Canal *Call Center* ha implementado diversas mejoras y nuevas funcionalidades, entre ellas la automatización del proceso de activación de tarjetas de viaje y la reducción de tiempos de respuesta al cliente en 65 mil llamadas. Además, mejoramos el *NPS* en 4 puntos y logramos retener 283,679 tarjetas de crédito, 13,319 cuentas de ahorro y \$238 miles de millones de cartera, con un crecimiento del 103%. También generamos un aporte en saldos de \$5.9 miles de millones y una colocación de 902 pólizas. Fortalecimos los flujos de autogestión del cliente para el *call* de ventas, logrando un mayor aprovechamiento de los registros de campañas y desembolsos por \$80.3 miles de millones en libre destino, con un crecimiento del 110%.

Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés)

En este año, realizamos ajustes y añadimos nuevas transacciones al menú para mejorar la tasa de contención y autogestión. Gracias a estas mejoras, logramos un aumento del nivel de contención en 6 puntos porcentuales, llegando al 60%, y un aumento en el proceso de autogestión en 8 puntos porcentuales, llegando al 28%. También se realizaron mejoras en las ac-



Atendemos a nuestros clientes en redes sociales

tualizaciones y ajustes de los desbordes de las campañas de bloqueos, cobranzas y retención, brindando mayor claridad en el menú transaccional.

Redes Sociales

Trabajamos en la estabilización del nuevo modelo de atención de PQRS en las cuatro redes sociales (*Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *LinkedIn*) ha sido nuestra prioridad, enfocados en la atención personalizada, resolutive y oportuna, logrando incrementar durante el año la recomendación de los clientes (*NPS*) en 5 puntos porcentuales, pasando de 73 (enero) a 78 (diciembre). Así mismo, implementamos *Google My Business* como una herramienta de gestión para la atención de los comentarios de los clientes sobre las aproximadamente 500 oficinas presentes en *Google* y el Módulo *Social Listening*, desarrollado en colaboración con ADL para monitorear en “tiempo real” temas de servicio y visualización de comentarios en redes.

WhatsApp

En 2022, aumentamos 5 puntos el *NPS* del canal, pasando de 67 (enero) a 72 al cierre de año y logramos un nivel de Resolución al Primer Contacto (*FCR*, por sus siglas en inglés) de 93% al cierre del año. Continuando con el modelo de autogestión, implementamos las siguientes transacciones no monetarias: solicitud de documentos, consulta de próximo pago y bloqueo de la tarjeta de crédito, aumentando el nivel de contención en 6 puntos porcentuales, pasando de 51% a 57%. Paralelamente, iniciamos el proceso de venta en el canal con \$7.8 miles de millones en nuevas operaciones de crédito.

Adicionalmente, fortalecimos nuestro canal *WhatsApp* Corporativo habilitando nuevas funcionalidades auto-gestionables, como: la autenticación de clientes por medio de *Token* u *OTP* para consulta de próximo pago de Tarjeta de Crédito, consulta de documentos como certificados tributarios, referencias bancarias y paz y salvos de tarjeta de crédito, bloqueo de la tarjeta débito y cambio de fecha de pago de tarjeta de crédito, reduciendo aproximadamente 9,600 conversaciones.

Canales Físicos

A través de nuestra amplia red de canales físicos ponemos a disposición de nuestros clientes y usuarios la posibilidad de realizar sus operaciones bancarias de una manera simple, rápida y segura.

Oficinas

Durante el 2022, transformamos siete oficinas bajo un concepto más digital y renovamos un total de 58, incluyendo dos oficinas de atención de clientes PYME. Ofrecimos el servicio de citas y turnos virtuales en 334 oficinas a través de nuestra herramienta de gestión de filas y mejoramos los tiempos de espera en caja, asesoría y migración con la herramienta *Workforce Management*. Implementamos mejoras en la infraestructura tecnológica de la red de oficinas, ampliando el ancho de banda en 147 puntos y disminuyendo en un 60% los casos con reporte de fallas. Además, renovamos 1,016 equipos de la red, migramos a la nube la plataforma del sistema de gestión de turnos, instalamos un sistema de *Wifi* y renovamos las *Tablets* de la Zona Digital. También diseñamos espacios y ajustamos nuestra infraestructura física para ser más inclusivos y accesibles, y creamos un modelo de ingreso de mascotas a nuestras oficinas.

Corresponsales Bancarios

Nuestra red de 15,277 corresponsales bancarios, nos ubica en el top 3 de la industria, fortaleciendo nuestra presencia a nivel nacional en 953 municipios, traducidos en una cobertura nacional del 85%. En 2022, realizamos más de 57 millones de transacciones (25% más que en 2021), generando cerca de \$45 miles de millones en comisiones, un incremento anual del 24%. Para lograrlo, en 2022 establecimos 4 nuevas alianzas: Mafephone, Megared, Conred y Practisistemas, de prestación del servicio de corresponsalía bancaria en todos sus centros de servicio a nivel nacional, consolidando nuestra misión de ampliar la cobertura de corresponsales.

Complementariamente, la definición de la guía de experiencia para los corresponsales, mediante la construcción de manuales de funcionamiento y la ejecución de *mystery shopper*, permitieron una mejora en *NPS* en los corresponsales tradicionales de 35 puntos, aumentando 19 puntos en comparación al 2021. En cuanto a los clientes que visitan este canal, se observó una mejora de 10 puntos, pasando de un *NPS* de 52 (enero) a 62 (diciembre).



Contamos con un modelo de ingreso de mascotas a nuestras oficinas

Canales electrónicos

Los cajeros automáticos continuaron ocupando la posición #1 como el canal con mayor cantidad de transacciones monetarias generadas, aportando el 9% de nuestras comisiones netas.

Nuestra red de canales electrónicos ha fortalecido la medición de los indicadores de experiencia del cliente a través del NPS, como herramienta de escucha activa de la voz del cliente y retroalimentación permanente; esta medición que inició en 2021 con un NPS acumulado de 20.9, en 2022 subió 10.6 puntos porcentuales, a 31.5.

A partir de campañas de comunicación en sitio y dirigidas, logramos aumentar los retiros sin tarjeta en cajeros automáticos desde la App Banca Móvil, pasando de 3.5 millones a 5.4 millones de transacciones acumuladas al cierre de año (aumento del 52%). Adicionalmente, concluimos el 100% de nuestro plan de renovación establecido para el año 2022, con 325 ATM que cuentan con tecnología de punta, permitiéndonos aumentar los niveles de servicio y satisfacción de clientes y usuarios.



Aumentamos los retiros sin tarjeta en cajeros automáticos

Canales Digitales

Nuestros canales digitales continúan consolidándose como el medio eficiente para solucionar las necesidades transaccionales de los clientes, sin desplazamientos a las oficinas, cajeros automáticos, centro de contacto o corresponsales, manteniendo así la tendencia de crecimiento en los principales indicadores. La adopción digital llegó al 67.1% en personas naturales con un crecimiento del 6% anual, llegamos a más de 2.3 millones de usuarios digitales, cifra superior en un 20% a la del año pasado. En 2022 se registraron más de 60.5 millones de transacciones digitales.

Continuamos diseñando herramientas y soluciones digitales para brindarles a nuestros clientes un servicio más ágil y efectivo en la atención de sus necesidades asegurando su satisfacción y fidelidad.



Contamos con la App bancaria mejor valorada

Desde nuestros canales digitales, ahora es mucho más fácil para los clientes, autogestionar sus productos sin necesidad de acercarse a las oficinas, ya es posible realizar más transacciones como: cambios a la clave tarjeta débito desde la App, desbloqueo de Pin errado, habilitación de contraseñas de un solo uso por correo y funcionalidad de cliente viajero permitiéndoles informar al Banco que se realizará el uso de sus tarjetas en el exterior.

Banca Móvil

El reconocimiento de los clientes nos posicionó como la App bancaria mejor valorada en las tiendas de Colombia, con una calificación de 4.7 estrellas en Play Store y 4.8 en App Store, evidenciando nuestro portafolio robusto de transacciones. En términos de clientes digitales, cerramos el año con cerca de 2.1 millones de clientes digitales activos, representando un incremento anual de 38% (1.5 millones). En cuanto a transaccionalidad monetaria, se realizaron un total de 36.9 millones de transacciones en el año, creciendo 65.4% respecto al 2021.

Como novedad, en la sección de pagos se habilitó la herramienta de servicios públicos que permite la filtración y búsqueda a través de una lista desplegable de categorías y convenios, permitiéndole a los clientes realizar sus pagos de manera ágil.

Banca Virtual

Al cierre de 2022, reportamos: 411,352 transacciones monetarias y 193,968 usuarios únicos digitales a través de esta pla-

taforma. En 2023, continuaremos trabajando para hacerlo el canal de apertura a nuevas integraciones con productos y servicios del Banco.

Trabajamos en nuevas funcionalidades enfocadas 100% en mejorar la experiencia de nuestros clientes, así como la optimización de su operabilidad y mayor control. Nuestra banca virtual se ha convertido en un acceso omnicanal a los productos y servicios del Banco para los clientes, utilizando la clave segura.

Pago Seguro Electrónico (PSE)

Con un flujo más corto y ahorrándole tiempo a los clientes al momento de hacer sus pagos, se realizaron más de 19 millones de transacciones (36% más con respecto a 2021). Adicionalmente, se redujo la tasa de rechazo del 80% al 20% para pagos en línea en entidades públicas.

Así mismo, logramos implementar PSE Avanza, es un hito al ser el primer banco en Colombia que autoriza un pago con tan solo un ingreso de contraseña. Nuestro gran objetivo en 2023 es masificar esta solución.

Estos desarrollos no sólo reflejan nuestro compromiso al brindar la mejor experiencia a nuestros clientes, también nos hicieron merecedores del premio *Latam Fintech* a la mejor innovación en pagos y billeteras del año. En 2023, esperamos seguir creando nuevas herramientas que le permitan a nuestros usuarios fondear sus cuentas de ahorro y adquirir CDTs a través de PSE.

Nuevas Funcionalidades en nuestros canales digitales:

- **Transfiya:** una funcionalidad que le permite a los clientes enviar y recibir dinero a otras entidades a cero costo (en alianza con ACH). Con un crecimiento constante desde su lanzamiento, al cierre del año reflejó 747,003 envíos (507% más que en 2021) y 89,622 transacciones de recepción (549% más que el año anterior). En 2023, se creará una infraestructura nueva con el fin de implementar la funcionalidad en otros canales como Banca Virtual.
- **Finanzas:** es la opción de administración de finanzas personales (PFM, por sus siglas en inglés) diseñada 100% *in-house*. Busca ayudar a los clientes a llevar el control y categorizar los movimientos de las cuentas y tarjetas de crédito y permite visualizar los gastos de cada mes. Desde el módulo, redirecciona a alcancías para incentivar el ahorro y el pago oportuno de servicios públicos a los clientes.
- **Centro de Ayuda Digital (CAD):** permite al cliente conocer sus radicaciones de PQRS de los últimos 6 meses, también permite conocer los puntos de contacto con el Banco (Servilínea, *WhatsApp*, oficinas y puntos de atención), con el propósito de ubicar los más cercanos, generar citas y turnos digitales para ser atendidos en un horario de su preferencia. En Banca Móvil, se ha incorporado el módulo de transferencias, donde se redirecciona al centro de ayuda para que el cliente pueda conocer los topes, hacer transferencias, resolver dudas y recibir asistencia en el proceso de ingreso en Banca Virtual.
- **Cel2Cel:** una funcionalidad del Grupo Aval para transferir dinero usando el número de celular o accediendo la agenda de contactos. Es rápida y fácil de usar, ingresando el monto y eligiendo la entidad a la que se desea transferir. Esta opción brinda muchas más soluciones para los clientes del Grupo, permitiendo transferencias entre cuentas sin necesidad de aceptar los recursos y potenciando el uso de "Dale!", la billetera digital de nuestro ecosistema.
- **Débito automático en alcancías:** buscando siempre ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos de ahorro, ahora pueden autogestionar la programación de débitos para alcancías, de modo que pueden establecer abonos automáticos con la frecuencia que elijan y habilitar un ahorro cada vez que realicen pagos con tarjetas, o retiros, lo cual apoya el cumplimiento de sus metas de ahorro y la mejora de sus hábitos financieros.

A través de Transfiya reportamos al cierre del año 747,003 envíos y 89,622 transacciones de recepción



Equipo de mercadeo

Crecimiento Sostenible



→ Crecemos el negocio de manera rentable, como resultado del desarrollo de ofertas de valor que nos permiten acompañar y apoyar a nuestros clientes durante su ciclo de vida.

Comprometidos con el ejercicio de una banca responsable y con la contribución desde nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, apoyamos el crecimiento de nuestros clientes, impulsando la prosperidad económica de manera incluyente y sostenible.

Con una propuesta de valor diferencial apalancada en un portafolio de productos y servicios innovadores, atendemos los segmentos de personas y empresas, buscando generar impactos positivos que promuevan el bienestar financiero de nuestros clientes, la inclusión financiera de las poblaciones más vulnerables, el desarrollo empresarial y el impulso a negocios, tecnologías y estilos de vida más sostenibles.



Acompañamos a nuestros clientes en la adopción de prácticas sostenibles

Nuestro apoyo al sector productivo del país

Con el apoyo de bancos de redescuento, impulsamos la reactivación económica

En 2022, apoyamos a nuestros clientes en su proceso de reactivación económica postpandemia a través de líneas de crédito que les permitió realizar el pago de nóminas, la financiación de proyectos de infraestructura y desarrollo sostenible.

A través de Bancóldex, Findeter y Finagro, apoyamos a más de 1,400 empresas tanto públicas como privadas con diferentes líneas de crédito y desembolsos por más de \$2 billones.

Con Bancóldex, apoyamos la gestión de las empresas a través de sus líneas de emergencia (Guainía Responde, Agustín Codazzi), líneas de reactivación (Transporte, Huila Turismo Adelante, MinCiencias CTel - Bioeconomía, iNNpulsa - Bancóldex para inversionistas, Alianzas para la Reactivación, Sostenible Adelante, Bogotá Produce) y la línea de capital de trabajo; así alcanzamos a desembolsar créditos por más de \$400 miles de millones.

Para el caso de Findeter, logramos tener colocaciones por más de \$300 miles de millones a través de sus líneas Reactiva Colombia, Reactiva Agua y Residuos Sólidos. Adicionalmente, durante 2022 y gracias a la mejora continua de los procesos y la gestión integral de los productos, por medio de las líneas especiales de crédito de Finagro: Agricultura por Contrato, Inclusión Financiera y Rural, Mujer Rural y Joven Rural, Sostenibilidad Agropecuaria y Negocios Verdes, Reactivación Productiva y Sustitución, logramos financiar a más de 600 compañías con desembolsos que superan los \$1.5 billones, donde apoyamos a nuestros productores y comercializadores que hacen parte de la cadena productiva del país.

Apoyamos el fortalecimiento del sector constructor

Participamos activamente en las iniciativas del Gobierno Nacional para facilitar la reactivación en materia de construcción



Equipo Vicepresidencia Internacional y Tesorería

y acceso a vivienda. En lo que corresponde a construcción de vivienda acompañamos la financiación de 345 proyectos en obra, desembolsando \$1.6 billones en el transcurso de 2022, consolidando un saldo de cartera de \$1.9 billones y, de acuerdo con Asobancaria los últimos 12 meses (corte octubre 2022), incrementando 98 puntos básicos de participación de mercado anual con un crecimiento de cartera del 32.5% frente a 23.1% del sistema. De los 345 proyectos el 56% son VIS y/o VIP recalando nuestro compromiso con la vivienda de interés social y el 44% son No VIS. 133 proyectos (VIS y No VIS) corresponden a nuevos créditos con cupos por valor de \$1.9 billones (+23% respecto a 2022) que estaremos desembolsando a medida que avancen las obras.

De otra parte, continuamos involucrándonos en la transición del cambio climático, para disminuir la huella de carbono y el impacto ambiental de la actividad del sector. El 12% del monto de nuestra cartera corresponde a proyectos en proceso de certificación sostenible (EDGE y CASA) para el cierre de diciembre 2022, brindándole acompañamiento técnico a los constructores y ampliación de los beneficios en los créditos de largo plazo a los compradores de estos proyectos.

Acompañamos a nuestros clientes del sector educación

Por medio de un crédito de la línea Reactiva Colombia de Findeter por más de \$80 miles de millones, acompañamos a la Universidad Católica de Colombia en la financiación de la construcción del edificio Multipropósito, que le permitirá ampliar las instalaciones actuales y a su vez incrementar la capacidad de sus aulas, salas de cómputo, laboratorios, bibliotecas, locales comerciales, parqueaderos, entre otros, generando espacios innovadores dotados con tecnología, con el fin de promover la interacción y creatividad de la comunidad universitaria, impactando el bienestar de sus estudiantes actuales como también de más de 4,000 nuevos estudiantes que llegarán al campus universitario.

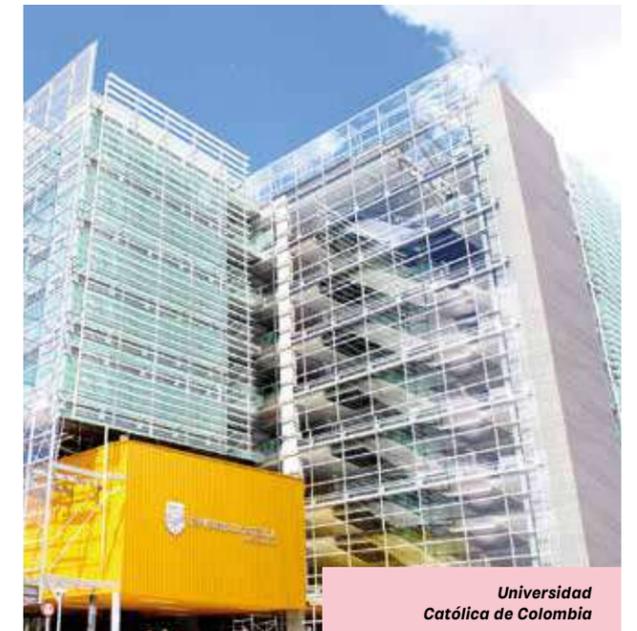
Apoyamos a entidades del sector oficial

Estamos comprometidos con entregar a nuestros clientes del sector oficial propuestas integrales que acompañen la ejecución de los planes de desarrollo que generen bienestar a la comunidad; consecuentemente, durante 2022 apoyamos a la Alcaldía Mayor de Bogotá, en su necesidad de apalancar el proyecto de construcción de obras de infraestructura asociadas al sistema integrado de transporte público.

Con este proyecto se busca establecer y desarrollar una estrategia de consolidación y mejora del sistema de transporte público en la capital del país, a través de la expansión de los corredores de transporte masivo, el mejoramiento de la capacidad de la infraestructura disponible, la articulación e integración física y operativa de todos los componentes del SITP de Bogotá, así como conservar la infraestructura operativa. Lo anterior, buscando consolidar una red troncal integrada con el componente zonal y la primera línea de metro que permitirá agilizar los trayectos de los usuarios, optimizando tiempos, recorridos y costos generales del sistema.

Así mismo, estamos facilitando a los usuarios del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES- nuestros canales de recaudo físicos y virtuales para realizar el pago de las inscripciones a las pruebas SABER, beneficiando cerca de 500,000 estudiantes en el año.

También acompañamos al sector caficultor beneficiando a más de 390,000 caficultores registrados en la Federación Na-



Universidad Católica de Colombia

cional de Cafeteros de Colombia, clientes activos a través de la cuenta de ahorro cafetera al canalizar ayudas del Gobierno Nacional y de la Federación.

Para este importante gremio, hemos desarrollado aplicaciones especiales que le brindan a los caficultores beneficios para acceder a las diferentes ayudas, facilitando la actualización de información con validación biométrica en los comités municipales de la Federación y recibir en línea el pago del café en sus cuentas de ahorro cafeteras. Durante el año atendimos más de 10 mil solicitudes en la Línea Cafetera brindando soporte a caficultores, cooperativas afiliadas y a la Federación.

En el segundo semestre de 2022, implementamos campañas con el fin de promover la descarga y registro de la App Banca Móvil, satisfaciendo sus necesidades con soluciones y funcionalidades asertivas para el nicho. Adicionalmente, con el fin de incentivar el ahorro en clientes caficultores y el uso de la cuenta cafetera, realizamos una feria de inclusión financiera, logrando el incremento de saldos en más de 3,000 caficultores.

Estamos comprometidos con entregar a nuestros clientes del sector oficial propuestas integrales.

Impulsamos los proyectos que contribuyen al crecimiento de la infraestructura

Realizamos la financiación de la Fase III de Transmilenio en el municipio de Soacha, correspondiente al Patio Portal denominado “El Vínculo” y las obras contiguas, el corredor vial de 800 metros, puente vehicular y peatonal del mismo municipio. Estas obras son ejecutadas por la compañía Conconcreto S.A., cuyo proyecto se hizo realidad gracias al crédito desembolsado en octubre de 2022 por más de \$17 miles de millones, permitiendo una extensión de la troncal NQS en el municipio Soacha – Bogotá.

Con la realización de este proyecto, buscamos beneficiar a más de 34,000 habitantes del municipio de estratos 1, 2, y 3, impactando positivamente a la comunidad con el incremento en la frecuencia de buses ofrecidos por hora y así disminuir los tiempos de recorrido, la construcción de ciclorrutas y ciclo-parqueaderos en las estaciones, la generación de más de 126,000 m² de espacio público que contempla accesibilidad total de personas con movilidad reducida, la siembra de alrededor de 1,500 árboles y la creación de un parque lineal, el uso eficiente del agua en el sistema con plantas de tratamiento de aguas residuales y la gestión integral de los residuos sólidos con procesos de reciclaje.



Apoyamos los proyectos de infraestructura en el país

Entorno competitivo, alianzas y ecosistemas

Desarrollamos alianzas estratégicas para apoyar el fortalecimiento del tejido empresarial y el desarrollo de los diferentes sectores económicos, promoviendo de esta forma la generación de empleo decente y de oportunidades para que las personas puedan acceder a mejores estándares de vida, que redunden en su bienestar y crecimiento.

De la mano de nuestros aliados, reconocemos las mejores prácticas de negocio, entregamos herramientas, asesoría especializada y brindamos acompañamiento a los empresarios para apoyar la consolidación y expansión de sus negocios.

Apoyamos el fortalecimiento del tejido empresarial y el desarrollo de los diferentes sectores económicos

Iniciativa MEC – Mejores Empresas Colombianas

En 2022 desarrollamos la segunda versión del programa Mejores Empresas Colombianas (MEC), buscando resaltar a las medianas empresas privadas de Colombia que, ante un escenario incierto postpandemia, han logrado sobresalir con su capacidad de adaptación y resiliencia.

Este programa puso a disposición de las 130 empresas participantes un equipo interdisciplinario de profesionales expertos del Banco de Bogotá, la Universidad Javeriana y Deloitte, con amplio conocimiento y experiencia en áreas de finanzas, innovación, administración, cultura organizacional, servicio y comercio exterior, entre otros, quienes acompañaron a las empresas en una retroalimentación efectiva de sus fortalezas y áreas de oportunidad para su crecimiento, competitividad y generación de valor en su sector.

Las empresas fueron evaluadas desde cinco aspectos fundamentales: crecimiento en ventas, administración de activos fi-

jos, margen operativo, liderazgo y factores externos, así como talento y sostenibilidad. Las empresas reconocidas fueron: Boccherini S.A., Cerescos S.A.S. (Masglo), Laboratorios Le-grand S.A. y Vitelsa, del sector manufacturero; Conectar, Omnicon S.A.S., Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S. BIC, del sector servicios; Líneas Hospitalarias, Medirex BIC S.A.S., Merquiand, del sector comercio; Ingeniería Electrónica del Huila S.A.S. BIC, Prodesa y CIA S.A., del sector construcción.

Las compañías tendrán acceso a asesorías especializadas de negocios, además de la posibilidad de participar y refrendar su reconocimiento en los siguientes años, con el propósito de impulsar su productividad, rentabilidad y proyección a nivel local e internacional.

MEC forma parte del programa global *Best Managed Companies* originario en Canadá en 1993 y su objetivo es reconocer la excelencia operativa de las empresas privadas a nivel global. Actualmente, cuenta con presencia en 50 países.



Ganadores Mejores Empresas Colombianas

Premio Pyme Gacela

Como parte de nuestro compromiso con las micro y pequeñas empresas entregamos, en alianza con Misión Pyme, la edición número 14 del Premio Gacela Misión Pyme, en la cual reconocimos el trabajo de tres entidades de distintos sectores por sus logros en inclusión y diversidad laboral, innovación y sostenibilidad.

Las empresas reconocidas por sus logros fueron: Eco Poop S.A.S. y BIC de Antioquia en emprendimiento sostenible; Ingeniería de Servicios y Soluciones Aplicados y ABBI S.A.S. de Quindío en las categorías de inclusión y diversidad laboral; Safer Agrobiológicos S.A.S. de Antioquia y Eco Planet Soluciones Integrales S.A.S., ambas en la categoría innovación para el emprendimiento y Colombiana de Envases Industrial S.A. de Cundinamarca en la categoría sostenibilidad ambiental.

El programa busca resaltar las capacidades de las empresas del país, articulando sus modelos de trabajo para impactar positivamente el entorno en el que operan, brindándoles un estímulo para que incluyan estas buenas prácticas en su cultura.



Ganadores Pyme Gacela

Fortalecemos las habilidades de nuestros clientes MiPymes

Lanzamos Crezco, un programa para apoyar a las pequeñas y medianas empresas mediante la entrega de contenido de valor para impactar positivamente la toma de decisiones y el crecimiento de sus negocios. En esta ocasión al finalizar los 6 módulos del curso se certificaron a los clientes que tomaron los talleres en su totalidad, llegando a más de 100,000 clientes de la Banca Consumo y Pyme, e impactando a más de 10,000 potenciales del mismo segmento.

Participamos en la 10ª edición de la semana mundo Pyme

Bajo el concepto “Cumbre mundo Pyme” se propiciaron espacios para conocer casos de éxito en el entorno, y estrategias de innovación y digitalización. El evento desarrollado del 8 al 10 de noviembre, con participación híbrida (presencial y remota), contó con más de 3,800 MiPymes y una acogida de la oferta comercial con más de 350 operaciones en productos relacionados con cartera comercial, tarjetas de crédito y portafolio de soluciones *cash*; dichas operaciones sumaron desembolsos por más de \$74 miles de millones.

Durante la semana del evento, nuestros clientes y usuarios tuvieron la oportunidad de acceder a beneficios exclusivos como tasas especiales, tarjetas de crédito sin cuota de manejo, soluciones *cash* hasta con costo \$0 y muchas ofertas más. Además, tuvieron la oportunidad de participar en más de 10 conferencias, con panelistas de primer nivel, en donde se trataron temas relacionados con los retos y oportunidades de las Pymes, herramientas digitales como fuente de apertura a nuevos mercados, innovación y transformación digital para nuevos negocios. En este escenario contamos con la participación especial de Juan Daniel Oviedo ex director del DANE, quien realizó una conferencia sobre el panorama para las pymes en Colombia. Los participantes al evento presencial de cierre también disfrutaron de una experiencia de *networking*.

Crecimos la colocación de Tarjetas de Crédito para personas naturales y Pyme

En 2022, la oferta de valor de nuestras tarjetas de crédito comprobó preferencia por parte de los consumidores colombianos, sustentado por el crecimiento anual en colocación de 37%, con cerca de 150,000 plásticos más que en 2021 y el aumento en la participación de mercado frente al sistema bancario. Las ofertas, beneficios y campañas ofrecidas a nuestros tarjetahabientes se enfocaron en sus necesidades, acorde a los cambiantes hábitos de consumo.

Continuamos generando educación financiera a los clientes, uno de nuestros objetivos principales para contar con consumidores más fieles y conscientes de sus productos. Al cierre del año, el saldo de tarjetas de crédito se incrementó en 19% y la facturación en un 42%, posicionándonos en el *Top of Mind* y *Top of Wallet* de nuestros tarjetahabientes.

De igual manera, afianzamos la relación con nuestros aliados, LATAM, Biomax y Movistar, incrementando la colocación de tarjetas de crédito de marca compartida en aproximadamente 22,000 plásticos, lo que representa el 21% anual, pasando de 103,000 tarjetas de crédito en 2021 a 125,000 TC en 2022 en ventas, gracias al uso de herramientas de venta innovadoras como los códigos QR en canales de venta propios y de aliados.

Apoyamos el empleo formal con programas del Gobierno

Comprometidos con apoyar a nuestros clientes en el pago de su nómina, impulsar la reactivación económica y de generar empleos para los jóvenes, participamos en dos programas activos del Gobierno relacionados con temas de subsidios:

- PAEF-MICRO, programa del Gobierno Nacional que apoya y protege el empleo formal mediante la entrega de un subsidio económico para pago de nómina de trabajadores dependientes. El número total de incentivos abonados fue de 111,731 por valor de \$45.2 miles de millones, comprendidos en los meses de postulación del 2022, beneficiando a 4,077 empresas.
- Incentivos a la Generación de Nuevos Empleos, creado con el objetivo de mitigar los efectos socioeconómicos asociados a la pandemia del COVID-19 y reactivar la generación del empleo formal en los jóvenes. Beneficiamos a 1,850 empresas, con un número total de incentivos abonados de 257,566 por valor de \$55.3 miles de millones, comprendidos en las postulaciones del 2022.

Servicios digitales para pequeños y medianos empresarios

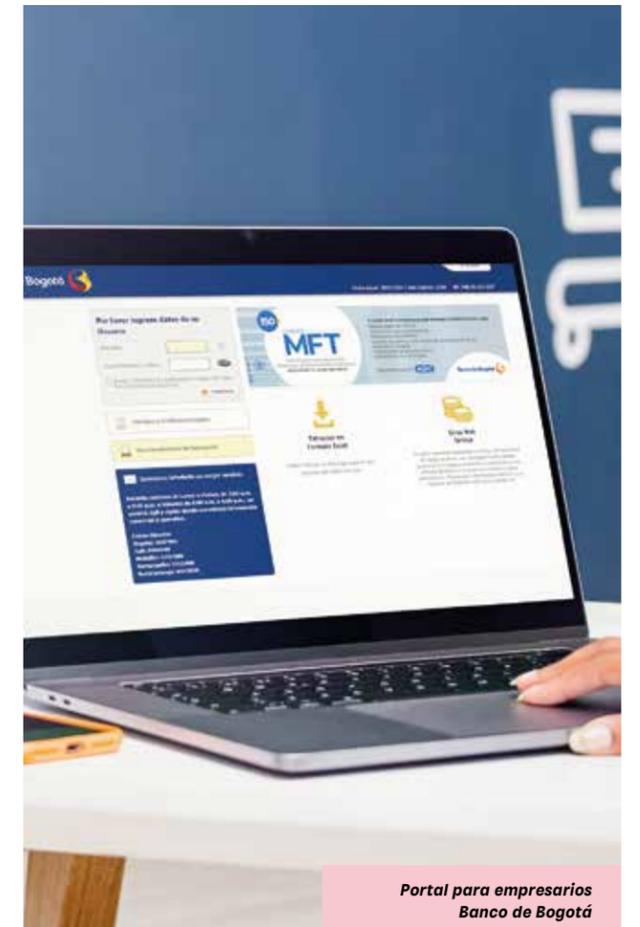
Nos mantuvimos a la vanguardia en el desarrollo y evolución de nuevas herramientas y servicios digitales con el propósito de acompañar y generar mejores experiencias a nuestros clientes en su día a día, teniendo una operación más eficiente, a través del crédito digital pyme con preaprobación en minutos, herramientas de autogestión y de *e-commerce*, links de

pagos, nuevos portales con funcionalidades más amigables y mejoramiento de procesos internos para agilizar la aprobación y el desembolso.

Servicios de Pagos

Durante 2022, continuamos afianzando el servicio de Giros Empresariales a través del canal *Web Service*, con el cual nuestros clientes pueden realizar pagos a terceros, con disponibilidad en línea, aumentando el monto máximo a \$1,000,000 por giro para retirar en cajero automático.

Estos giros cuentan con canales habilitados para pago tanto en nuestras oficinas como en cajeros automáticos del Grupo Aval, optimizando la carga operativa (cargue de archivos y ciclos de posteo). La respuesta de pago de los giros y las notificaciones son generados en línea. Adicionalmente, permite a nuestros clientes controlar información, como días de vencimiento y formas de pago.



Portal para empresarios Banco de Bogotá



Impulsamos a los jóvenes en el desarrollo de sus proyectos

Apoyamos la educación superior

Impulsamos el sueño de estudiar en el extranjero de nuestros jóvenes con beneficios y descuentos en tasas para los créditos-becas otorgados por Colfuturo. Durante 2022, otorgamos 148 créditos por un monto total de más de \$12 miles de millones, un crecimiento de 134% en comparación con 2021.

Fortalecimos la estrategia E+E para apoyar los proyectos de los colombianos

Continuamos fortaleciendo uno de nuestros pilares estratégicos con la oferta de nómina E+E (Empresas + Empleados), fidelizando a nuestros clientes empresariales en todos los sectores a través de una oferta de valor diferenciada para sus colaboradores, logrando llegar a un nivel de 27,000 convenios activos, equivalente a un crecimiento de 16% respecto a 2021, con más de 1 millón de clientes vinculados con cuentas de nómina.

Adicionalmente, seguimos apoyando los proyectos de los colombianos por medio de nuestros productos y servicios financieros, lo cual nos ha permitido crecer el volumen de créditos en nuestros clientes de nómina. El *stock* de créditos reflejó un crecimiento anual en libranza de 12%, libre destino de 41% y vivienda de 43%.

Impulsamos la adquisición de vivienda en el país

Para que nuestros clientes puedan financiar su vivienda, facilitamos el acceso a las coberturas que otorga el Gobierno Nacional para la adquisición de vivienda nueva. Con el programa FRECH NO VIS hemos favorecido cerca de 3,155 hogares con

desembolsos por más de \$338.0 miles de millones, esto representa un crecimiento anual del 47%. En lo que corresponde al programa del Gobierno Mi Casa Ya Cuota Inicial para compradores de Vivienda de Interés Prioritario y Social (VIP y VIS) desembolsamos más de 14,390 créditos equivalentes a \$698.0 miles de millones (creciendo un 15% respecto a 2021).

Teniendo en cuenta las diferentes estrategias implementadas para la generación de nuevos desembolsos llegamos a \$2.6 billones (42% adicionales versus 2021) en más de 30,491 operaciones. Crecimos 100 puntos básicos en participación de mercado en cartera de vivienda durante el 2022, alcanzando un saldo de \$7.4 billones representando un aumento de 32% anual frente al 14% del sistema.

Apoyamos con Libranzas el crecimiento y desarrollo de segmentos relevantes

En 2022, mediante estrategias comerciales, ofertas de valor y conocimiento de cliente incentivamos la colocación de créditos de libranzas para que los clientes desarrollen sus proyectos y, en la misma medida, aumentar la participación de 2 sectores relevantes como son Empresas del Sector Real/ Privado y Pensionados, que presentaron un crecimiento anual en colocación superior al 40%. Adicionalmente, logramos conectar recursos con los diferentes sectores, mostrando una participación equivalente al 55% en Defensa, 16% en Oficial, 14% en Pensionados, 11% en Privado y 4% en Docentes.

Lanzamos la modalidad de compra de cartera en su versión digital, permitiendo a nuestros clientes vincularse al Banco y mejorar su flujo de caja sin salir de casa.

Por último, nos ubicamos en el cuarto puesto del *ranking* de bancos con mayor saldo de cartera de libranzas, superando los \$6.2 billones con una participación del 9.11% sobre el total de saldo de cartera del sector financiero.

Impulsamos el crecimiento de CDT y la rentabilidad de nuestros clientes

CDT fue el producto que más crecimiento tuvo durante el 2022 dentro del grupo de productos de captación, registrando un saldo del *stock* total de \$5.4 billones al cierre de diciembre, con un incremento del 69% frente al 2021.

Este resultado fue impulsado por una estrategia de aumento de tasas, implementada desde el tercer trimestre del año, en línea con los ajustes de política monetaria realizados por el Banco de la República, permitiendo no solo apalancar los crecimientos mencionados, sino transferir mayor rentabilidad a nuestros clientes.

De forma proactiva, en enero iniciamos el proceso de incremento de tasas en CDTs, con una tasa a 180 días de 3.65% E.A. y terminando el año con una tasa al mismo plazo de 14.33% E.A., ofreciendo un crecimiento aproximado de 11 puntos porcentuales.

Facilitamos el acceso al crédito, gracias a la digitalización

A través de la línea de crédito Libre Destino, en 2022 desembolsamos más de \$3 billones a nuestros clientes, de los cuales más del 50% se realizó a través de uno de los canales digitales, posicionándose como el producto con mayores desembolsos a través de canales digitales, brindando acceso ágil y un crecimiento del 66% anual en el total de desembolsos. Continuamos fortaleciendo la estrategia de financiación en punto de venta, logrando más de 99,000 desembolsos durante 2022, un incremento del 285% que evidencia el éxito del trabajo realizado con nuestros aliados, entre los cuales se encuentra Yamaha, Auteco, AKT, Almacenes Éxito, Clínicas Sonría, Dentix, entre otros.

Ampliamos la Oferta de Seguros

En 2022, más de 1,087,000 clientes adquirieron pólizas voluntarias que los respaldan ante la materialización de riesgos como desempleo, hurto, enfermedades graves, entre otros. Adicionalmente, con el fin de diversificar nuestra oferta de se-



Oficina Calle 76 Bogotá

guros, implementamos un portafolio de multi asistencias que permitirá contar con diferentes servicios de ayuda para personas de la tercera edad, mascotas y movilidad.

Complementariamente, incorporamos al portafolio los ecosistemas de servicio (educación digital, acondicionamiento físico, telemedicina, potencializar hoja de vida, entre otros), que permiten al cliente hacer uso del seguro desde el momento de la compra, logrando más de 75 mil usuarios registrados en nuestro [website seguroesparatibdb.com](https://www.seguroesparatibdb.com), donde la educación digital es el servicio más utilizado con el 76% de participación.

Mejoramos los tiempos de aprobación en la reclamación de siniestros (*Acceleration Claims*) de los seguros de incapacidad temporal y fraude, atendidos a través de nuestro canal *WhatsApp*, con 98% de aprobación en línea, pasando de 10 días a 20 segundos en la respuesta. También continuamos el proceso de capacitación de venta transparente, logrando la disminución de las devoluciones por cancelaciones del 37%.

CDT fue el producto que más crecimiento tuvo durante el 2022 dentro del grupo de productos de captación.

Para la póliza todo riesgo de vehículos activamos la cotización y emisión en línea, mejorando los tiempos de respuesta, pasando de 30 a 4 minutos manteniendo la multi-oferta de aseguradoras y garantizando así la mejor opción para nuestros clientes.

Acercándonos a nuestros nichos estratégicos

Acompañamos a los pensionados, sector defensa, y sector oficial de nuestro país con una campaña de movilización y reconocimiento, en la que premiamos 11 clientes por desembolsos de la línea de libranza y de apertura de cuenta de ahorro nómina o pensión. Esta campaña movilizó \$45.1 miles de millones en 1,014 operaciones de libranza, 295 aperturas de cuentas de ahorro y 1,014 seguros nuevos.

En agosto participamos en la feria Silverexpo, feria liderada por Colpensiones, para apoyar a la población pensionada y próxima a pensionarse. De igual manera, continuamos con la iniciativa de bancarización, que nos permitió, a diciembre 2022, contar con 145,524 pensionados de Colpensiones recibiendo la mesada, a través de nuestra cuenta de ahorros pensionados.

Finalmente, impulsamos nuestra participación en actividades de las entidades de Defensa y Sector Oficial, conmemorando los días de reconocimiento a su labor, donde por medio de nuestra fuerza comercial incentivamos la colocación del portafolio base del nicho y generamos incentivos a los clientes en bonos de consumo; esta iniciativa generó 593 *leads* para gestión comercial.

Mejoramos la experiencia del cliente Preferente

Nuestro segmento Preferente tiene como objetivo entregar una oferta diferencial y personalizada a los clientes con ingresos superiores a \$8 millones y/o un volumen financiero mayor a \$100 millones. A través de un Gerente Personal asignado, brindamos asesoría y acompañamiento de manera remota y asistida.

Al identificar algunos clústeres de clientes que buscaban tener un relacionamiento más cercano con su Gerente y realizar sus trámites de manera presencial, a finales del 2022 creamos un espacio preferencial en Bogotá, en la oficina del *World Trade Center* que, además de ser un punto estratégico, les brinda un ambiente cómodo y confortable. Esperamos expandir en 2023 este modelo de atención híbrido a más puntos en Bogotá y a otras ciudades principales del país.

Experiencias exclusivas en Primera Fila

Nuestro propósito en los segmentos Preferente y Premium es construir relaciones de largo plazo. Por ello, con el fin de brindar alternativas que conecten y fidelicen a nuestros clientes de alto valor, diseñamos la plataforma de eventos "Primera Fila", ofreciendo experiencias únicas y beneficios no financieros, acordes con los intereses y estilo de vida de nuestros clientes. En 2022, más de 700 clientes nos acompañaron a eventos presenciales y virtuales, donde tratamos temas bajo el marco de planeación patrimonial, bienestar, gastronomía y tendencias en la era digital, con nivel de satisfacción del 90%. Esperamos en este 2023, llegar a más ciudades con más experiencias y temas del interés de nuestros clientes afluentes.



Gerencia de Relaciones Corporativas



Mejoramos el indicador de cancelación, pasando de 2.8% a 2.3% promedio mes.

Fortalecimos el Protocolo de Retención y Fidelización de clientes

En 2022, fidelizamos 14,954 clientes con aceptación de oferta de beneficios en su portafolio y mediante la profundización de nuevos productos, aportando al crecimiento de los saldos de cartera de Consumo y Vivienda en \$532.6 miles de millones al evitar su deserción.

Gracias a la implementación de nuevas ofertas en cartera de consumo, cartera comercial, cuentas de ahorro y la extensión del protocolo de retención a canales como *WhatsApp*, el indicador de retención creció 9.3 puntos porcentuales pasando de 23.0% en 2021 a 32.3% (medido como la aceptación oferta/intención de cancelación).

En tarjeta de crédito logramos crecer el indicador de retención 4 puntos porcentuales, pasando de 71% a 75% y llegando a más de 251,287 clientes, apalancado en la disposición de ofer-

tas a los clientes con garantía FGA y ampliando nuestro portafolio de oferta con cuota dinámica, compra de cartera y diferidos de compras. Lo anterior, impulsó una mejora anual en el indicador de cancelación bajando 50 puntos básicos, pasando de 2.8% a 2.3% promedio mes, unos de los mejores comportamientos del mercado.

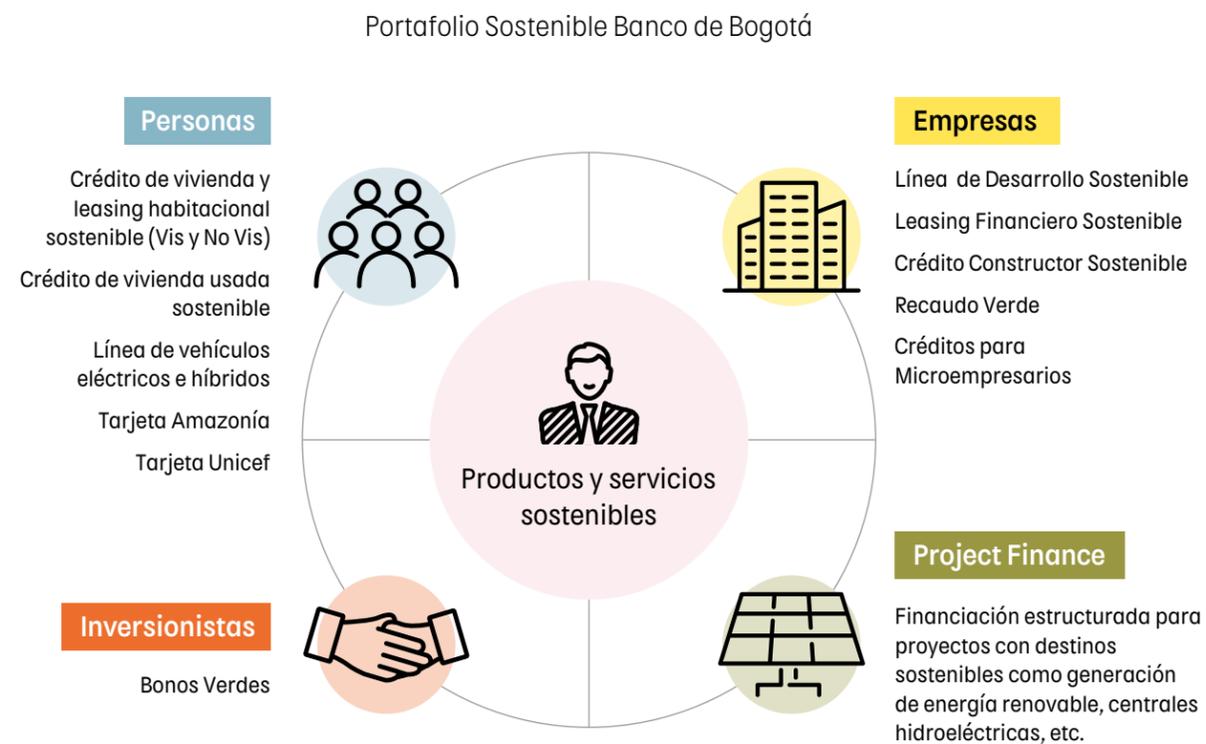
Igualmente, fidelizamos a nuestros clientes con el uso de la Tarjeta de Crédito y los puntos TuPlus, ya que podrán acumular puntos en productos y/o ofertas al instante a través de Rappi. Seguiremos promoviendo la mejora de experiencia en todas las interacciones de nuestros clientes. Las iniciativas implementadas en el Protocolo de Fidelización permitieron en 2022 la movilización del *NPS* de retención y el de cancelación, ubicándolos en 50.5 y 48.6 respectivamente, creciendo más de 5 puntos porcentuales desde 2021.

Consolidamos nuestro portafolio de productos sostenibles [GRI FS7, FS8] [MSCI 3]



→ Apoyamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, a través de una oferta de soluciones que nos permitan capturar oportunidades de crecimiento de nuestro negocio, a la vez que alineamos nuestro portafolio con escenarios de descarbonización.

Durante 2022, impulsamos y posicionamos nuestro portafolio de productos sostenibles, como compromiso con el desarrollo de modelos de negocio que contribuyan a la lucha contra el cambio climático y al progreso sostenible; ofreciéndole a nuestros clientes (empresas y personas) alternativas que se adapten a sus necesidades:



Portafolio verde

Promovemos proyectos con impacto positivo ambiental

A través de las Líneas de Desarrollo y Leasing Sostenible, financiamos hasta el 100% de proyectos que permitan promover la reducción o mitigación del impacto ambiental de los procesos productivos de las empresas, maximizando su eficiencia y rentabilidad. Alineados con la taxonomía verde del país, las categorías elegibles para ser financiadas a través de estos productos son: energía renovable, eficiencia energética, transporte sostenible, manejo de residuos, producción certificada, infraestructura sostenible, construcción verde, manejo de agua y residuos, uso del suelo y economía circular. Cabe resaltar que este tipo de proyectos no solo les permiten a nuestros clientes obtener una oferta especial en el crédito sino también obtener beneficios tributarios como exclusión de IVA en equipos y maquinarias y descuentos en impuestos de renta.

A través de Finanzas Estructuradas/*Project Finance*, trabajamos en el diseño y estructuración de soluciones a la medida de los proyectos con destinos sostenibles, identificando los potenciales riesgos y estableciendo los respectivos mecanismos de mitigación y medición de impacto, como en la generación de energía renovable a través de centrales hidroeléctricas.

Adicionalmente, apoyamos las empresas con sellos sostenibles, que certifican que sus procesos y/o productos provienen de fuentes responsables y se aplican buenas prácticas con el medio ambiente y las comunidades vulnerables, responsabilidad que se extiende a diferentes eslabones de la cadena de valor como la producción y la comercialización. A 2022, con-

tamos con 82 clientes certificados con *Forest Stewardship Council (FSC)*, *Florverde*, *Bonsucro EU*, *Friend of the Sea FOS Wild*, *Global Aquaculture Alliance*, *International Federation of Organic Agriculture Movements – IFOAM*, *Marine Stewardship Council (MSC)*, *Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC)*.

Impulsamos la construcción y compra de vivienda sostenible

Nuestro Crédito Constructor Sostenible busca promover la construcción de edificaciones con estándares de sostenibilidad a través de una oferta de valor diferencial. Los proyectos deben estar en proceso de obtener certificación *EDGE*, *LEED* o *CASA* y la financiación puede incluir el costo de la certificación. Durante 2022, desembolsamos más de \$203 miles de millones, un crecimiento significativo frente a los \$47 miles de millones logrados el año anterior.

Acompañamos el proyecto desde la etapa de construcción hasta su finalización, brindándole a los compradores persona natural, nuestra línea de Crédito de Vivienda y Leasing Habitacional Sostenible, con beneficios diferenciales frente a una vivienda tradicional. Durante 2022, desembolsamos más de \$12 miles de millones, en esta modalidad.

Complementando nuestra oferta, contamos con crédito destinado para la compra de Vivienda Usada Sostenible en alianza con *Habi*, que haya sido remodelada previamente con criterios de sostenibilidad. Este tipo de vivienda aporta a la mitigación del cambio climático, al implementar materiales y tecnologías con estándares de ecoeficiencia.

Recaudo verde QR, más rápido, fácil y sostenible con las empresas

Durante 2022, innovamos la forma de pagar las facturas con recaudo verde QR, permitiendo el recaudo de facturas de nuestros clientes por medio de códigos QR. De esta manera, evitamos el uso de papel, mejorando la experiencia del usuario, optimizamos los tiempos en caja y brindamos facilidad en el pago. Los clientes no deben incurrir en gastos de desarrollo ni implementación, solo deben realizar la vinculación al servicio. Más de \$19.9 miles de millones fueron recaudados durante 2022 bajo este servicio con 12,668 usuarios impactados.

Más de \$19.9 miles de millones fueron recaudados durante 2022 con Recaudo Verde QR

Bonos verdes 2020

En la Primera Emisión de Bonos Verdes 2020 movilizamos \$300 miles de millones con los que hemos financiado proyectos ambientales de 15 empresas en las categorías de eficiencia energética, energía renovable, transporte sostenible, construcción verde, infraestructura sostenible, manejo de residuos y agua. A través de la financiación de estos proyectos, hemos reducido o evitado 220,528.27 Ton CO₂eq emisiones de GEI, se ha reducido el consumo de energía en 5,065.59 MWh y se han tratado 4,873.00 m³ de agua.



Innovamos la forma de pagar las facturas con recaudo verde QR

Fomentamos la movilidad sostenible en el país

Conscientes del gran impacto que tiene el sector transporte en el cambio climático y la contaminación del aire, contamos con una oferta de valor diferencial, a través de nuestra línea de Crédito de Vehículos Eléctricos e Híbridos que financia hasta el 110% del valor de vehículos de este tipo y sus accesorios. Durante 2022, beneficiamos a más de 670 clientes, que en promedio permitieron evitar más de 1,600 toneladas de CO₂ equivalente.

Tarjeta Débito Amazonía

En 2021 lanzamos la primera tarjeta verde del país, Tarjeta Débito Amazonía, con la que nuestros clientes donan el 1% de sus compras para la siembra de árboles nativos en una zona estratégica considerada el "pulmón del mundo", por cada dos árboles sembrados, desde el Banco donamos uno adicional. Como compromiso por un modelo de producción y consumo más sostenible, nuestra Tarjeta está fabricada en material reciclable al 76%

Nuestros clientes pueden realizar la apertura de la Tarjeta Débito Amazonía a través de nuestros canales digitales o en la red de oficinas. Los clientes tienen acceso a una plataforma virtual de *Saving the Amazon* en la que pueden hacer seguimiento a las donaciones, revisar la ubicación geográfica de los árboles, las fotos de las siembras y la información de la familia indígena que cuida de ellas. Durante 2022, llegamos a más de 88 mil tarjetas colocadas que representaron la siembra de 23,847 árboles nativos.

Portafolio de acción social

La inclusión financiera es un elemento fundamental en el desarrollo económico, pues el acceso a los servicios financieros es un elemento facilitador para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. De acuerdo con Banca de las Oportunidades (2019), el 12.2% de los colombianos adultos no tiene acceso a productos financieros y según Anif (2021) solo 16% de las microempresas del país solicitan créditos formales.

Apoyamos el desarrollo de las microempresas del país

Con el fin de brindar mayores oportunidades a esta población que ha estado tradicionalmente por fuera del sistema, contamos con una Unidad de Microfinanzas, con la que apoyamos la bancarización, promovemos los negocios de los pequeños empresarios del país y contribuimos a su desarrollo social y económico.

A través de la Línea de Microcrédito, brindamos financiación de activos fijos y capital de trabajo a los pequeños negocios, de acuerdo con sus necesidades. La línea no requiere experiencia crediticia, tiene cuota fija durante su vigencia y el estudio de crédito no tiene costo. Durante 2022, desembolsamos más de \$216 miles de millones, llegando a 756 municipios de Colombia.

Así mismo, en 2022, fortalecimos el canal de microfinanzas digital, a través de nuevas tecnologías, logrando que muchos procesos tengan lugar de forma remota. De esta forma, optimizamos los procesos de concesión e inscripción, apertura de cuentas de forma remota, perfilamiento inicial, otorgamiento de microcréditos, agilizando los tiempos de aprobación y desembolso: cuatro minutos en apertura de cuenta y un día en aprobación de microcrédito. Con la participación de nuestros 245 asesores especializados en la atención de microempresarios, logramos un crecimiento en desembolsos del 26% comparado con el 2021.

Durante 2022, con el canal de microfinanzas desembolsamos 2,919 créditos por \$24.1 miles de millones, a través de la línea Crediagrario, apoyando los sectores productivos como cultivos agrícolas y pecuarios, cría de ganado bovino y bufalino, cultivo de café, entre otros. La línea brinda una cuenta exclusiva llamada *Emprendeahorro*, que permite tener tasas especiales en créditos si se mantienen promedios de ahorro y plan de amortización especial para actividades agropecuarias.

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

La Econocuenta es una cuenta de ahorros sin cuota de manejo, con seis retiros gratis al mes, sin monto mínimo de apertura, con la que nuestros clientes pueden realizar transferencias o administrar su dinero de forma fácil y segura, por medio de su tarjeta débito. Cuenta con beneficios como dos consultas gratis al mes en cajeros Aval, transferencias gratuitas entre cuentas del Grupo Aval, compras en establecimientos comerciales a nivel nacional e internacional y múltiples beneficios en más de 200 establecimientos aliados. Esta cuenta permite administrar subsidios del Gobierno Nacional y recibir remesas de familiares y amigos que estén en otro país.

Econocuentas colocadas en 2022

| | Colocadas (ene. - dic.) | Cuentas activas (acum.) a Dic |
|-------------------|-------------------------|-------------------------------|
| # de Econocuentas | 19,621 | 66,317 |

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 2022, llegamos alrededor de 300,000 tarjetas colocadas y más de \$586 millones en donaciones.



Impulsamos los proyectos de Unicef en pro de la niñez

Crecimiento de nuestro portafolio sostenible [GRI FS7 y FS8]

Saldo total de productos de crédito sostenibles, 2022

| Cifras en \$ miles de millones | Nombre del producto/servicio | 2022 |
|--------------------------------|---|----------------|
| Social | Vivienda de Interés Social - VIS | 2,903 |
| | Microcrédito | 245.1 |
| Verde | Agroindustria Sostenible | 413 |
| | Cartera elegible Bono Verde | 320 |
| | Constructor Sostenible | 243 |
| | Línea de Desarrollo Sostenible | 231 |
| | Vehículos Sostenibles (Eléctricos - Híbridos) | 115.1 |
| | Vivienda y Leasing Habitacional Sostenible | 12.6 |
| Leasing Sostenible | 1 | |
| Total | | 4,483.6 |

Cantidad de tarjetas débito con causa ambiental y social colocadas 2022



75,494

TARJETAS
DÉBITO AMAZONÍA

49,199

TARJETAS
DÉBITO UNICEF



Comunidad Tayazú en Mitú

Indicadores de impacto de nuestro portafolio sostenible

| | |
|---|-----------|
| Emisiones evitadas o reducidas (TonCO ₂ eq/año) | 356,475 |
| Ahorros de Energía (MWh/año) | 89,053 |
| Generación Energía Renovable (MWh/año) | 287,607 |
| Capacidad de las plantas Energía Renovable (MW) | 74 |
| # de vehículos limpios financiados | 696 |
| Certificación de construcción/producción sostenible | 93 |
| m ² / Há certificadas | 156,962 |
| Caudal agua tratada (m ³ /año) | 5,554,750 |
| Reducción del consumo de agua (m ³) | 24,660 |
| Residuos reducidos (Ton) | 3,168 |
| Residuos reciclados, reutilizados, prevenidos o minimizados (Ton) | 13,438 |

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

| Desembolsos | 2022 |
|------------------------------|---------|
| Número de créditos | 34,018 |
| Monto (\$ miles de millones) | \$1,514 |

*Incluye las colocaciones y desembolsos para los segmentos de Microcrédito, Pymes 1.0 y Pymes 2.0.

Número y monto de los créditos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, datos a diciembre 2022*

[FN-CB-240a.2]

| | Vencidos 2022 (mora > 30 días < 90 días) | Improductivos 2022 (mora > 90 días) |
|------------------------------|---|--|
| Número de créditos | 785 | 659 |
| Monto (\$ miles de millones) | \$66.3 | \$183.1 |

*Incluye los segmentos de Microcrédito, Pymes 1.0 y Pymes 2.0, para efectos de este reporte se unifica el criterio de "vencidos" para aquellos créditos con mora superior a 30 días e inferior a 90 días, y para el criterio "improductivos" aquellos créditos con mora superior a 90 días.

Para más información puede consultar:

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/sostenibilidad/productos-sostenibles.html>

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

| | Personas* | Pequeñas empresas** |
|--|-------------|---------------------|
| Número de cuentas corrientes colocadas en 2022 | 2,792 | 7,415 |
| Monto promedio mensual de cuentas corrientes – \$*** | \$7,968,133 | \$25,150,023 |
| Número de cuentas ahorros Colocadas en 2022 | 886,587 | 124,764 |
| Monto promedio mensual de cuentas ahorros – \$**** | \$7,156,995 | \$24,096,920 |

*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 65% de los saldos presentados.)

** Para efectos del presente reporte, en la categoría "Pequeñas Empresas" 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 2022.

**** Los datos reportados corresponden a los saldos promedios totales divididos entre el número de cuentas de ahorros totales del 2022.

Número y valor de los préstamos por segmento: personales, pequeñas empresas y corporativos

[FN-CB-000.B]

| Colocado en 2022 (a 31 dic) | Personas* | Pequeñas empresas** | Corporativo*** |
|------------------------------|-----------|---------------------|----------------|
| Número de créditos | 655,110 | 34,018 | 51,350 |
| Monto - \$ miles de millones | \$9,506 | \$1,514 | \$10,192 |

* 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 y Microcrédito.

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

Portafolio de Internacional y Tesorería

Mesas de producto y distribución

El 2022 fue un año récord para los ingresos en la negociación de divisas y derivados. La reactivación de la economía y la mayor dinámica comercial permitieron un aumento del 15% en número de operaciones de la Mesa de Distribución y del 27% en su utilidad anual. Por su parte, la Mesa de Productos sigue siendo referente en el mercado profesional local y externo; para 2022 incrementó su utilidad 49%, teniendo una adecuada gestión de los riesgos y límites establecidos. Las actividades de negociación a través de la página de internet crecieron tanto en volumen como en número de operaciones en un 45%, fortaleciendo cada vez más este canal transaccional ante nuestros clientes.

Renta fija

El alza de la inflación y de las tasas de interés locales y externas hicieron del 2022 un periodo desfavorable para la renta fija, lo que derivó en estabilidad en los portafolios durante la mayor parte del año. 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 y nuestra estrategia de liquidez general.

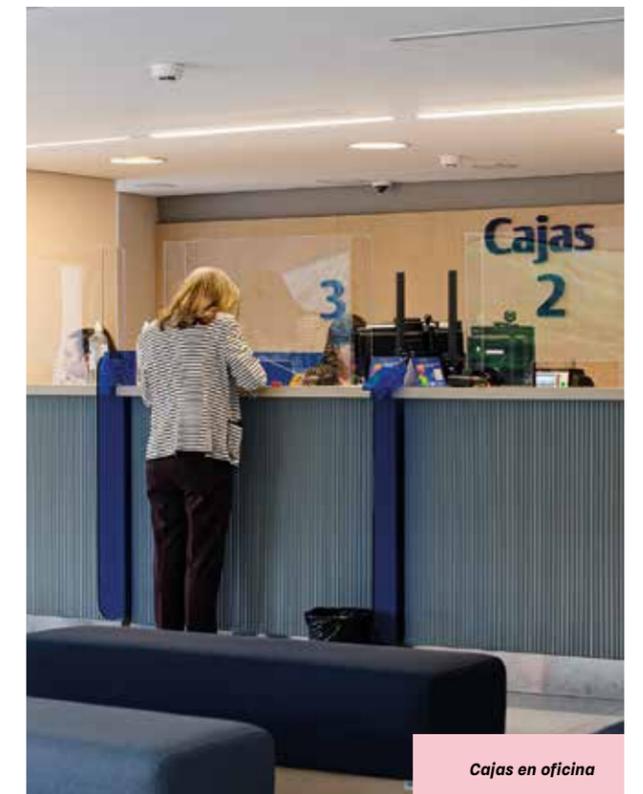
A lo largo del año, apoyamos de manera activa la colocación de deuda del Gobierno colombiano como Creador de Mercado de TES, a través de las subastas primarias y de la presencia en pantallas de negociación. Al cierre de 2022, nuestros portafolios de inversión estaban compuestos, mayoritariamente por emisiones del Gobierno colombiano, así como de emisores del sector financiero y corporativo local y emergente.

La Mesa de Productos incrementó en 2022 su utilidad en un 49%

Tesorería

Nuestra Tesorería enfrentó en 2022 el reto de mantener adecuados canales de fondeo institucional, en medio de una ola de contracción monetaria a nivel global. Al final de 2022, nuestras captaciones a través de Certificados de Depósitos a Término (CDTs) con clientes institucionales crecieron en un 63%, manteniendo una composición estratégica entre tasa fija, IBR e IPC, así como fortaleciendo los plazos requeridos para la observancia de los indicadores de liquidez y fondeo estable a largo plazo. Por otra parte, logramos mantener un adecuado flujo de fondeo con bancos corresponsales, brindando importantes oportunidades en materia de costos para operaciones en moneda extranjera con y sin cobertura.

También mantuvimos el liderazgo en el ranking de la gestión de liquidez entre bancos, medido a través del indicador de eficiencia del encaje bancario y apoyamos las operaciones de compra de cartera en dólares con nuestras contrapartes internacionales para diversificar el riesgo en el producto.



Cajas en oficina



Oficina Viva Envigado

Comercio exterior y operación en moneda extranjera

En el 2022, nos enfrentamos a la volatilidad de la tasa de cambio y las mayores tasas de interés externas, pero logramos acompañar a nuestros clientes en la búsqueda de oportunidades en operaciones de crédito y servicios de comercio exterior para su operación internacional.

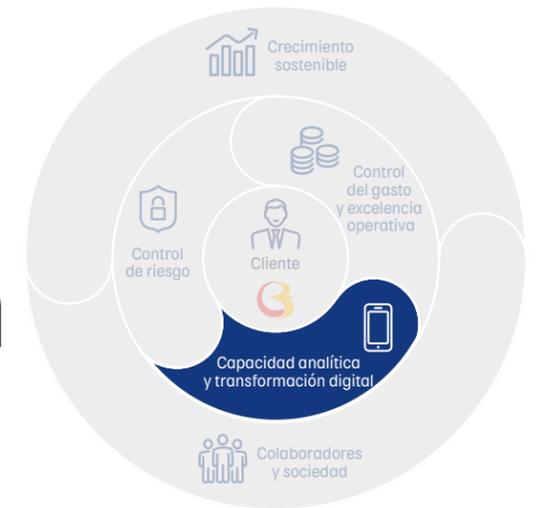
A pesar de la moderación de la actividad económica de algunos clientes debido a la pandemia, logramos un crecimiento anual del 11% en la cartera y del 18% en captaciones, además de un aumento del 9% en clientes activos en cartera en moneda extranjera y del 18% en clientes de captaciones en los vehículos de Estados Unidos, Panamá y Bahamas. Implementamos nuevos productos y fortalecimos nuestro proceso regular de negociación de divisas para apoyar el crecimiento de los negocios en el exterior de las empresas colombianas, y también

mejoramos los servicios de nuestro portal transaccional para una interacción más intuitiva y segura de los clientes con sus cuentas en dólares.

Mantuvimos nuestro compromiso con el conocimiento, realizando eventos y capacitaciones para optimizar el pago de las importaciones y la transición de LIBOR a SOFR, y trabajamos para mejorar la experiencia de los clientes con nuestros productos y servicios ofrecidos en moneda extranjera, los canales y el equipo comercial, logrando un NPS promedio superior al 80%. En general, nuestra gestión de moneda extranjera durante el año 2022 fue exitosa y tuvo un enfoque en la asistencia a clientes afectados por la pandemia, en la implementación de nuevos productos y en la mejora de la experiencia del cliente.

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.

Entendemos la digitalización y las nuevas tecnologías como herramientas óptimas para generar una mejor experiencia de cliente, conseguir una operación más eficiente, así como para contribuir de manera significativa a la bancarización y la inclusión financiera, de forma que cada vez más personas y las poblaciones más vulnerables accedan a los beneficios del sistema financiero, desde cualquier rincón del país.



Dirección de Estrategia Digital

Capacidad analítica y tecnología

→ Nuestra transformación digital continúa en un proceso de maduración e innovación con el objetivo de apalancar y potenciar las soluciones a las necesidades del negocio, basadas en los datos y el análisis de información.

Inteligencia de Negocios

Seguimos mejorando nuestros tiempos de respuesta, pasamos de 6 a 4 días en la solución de requerimientos y continuamos con el proceso de transformación de los principales sistemas de información del Banco. Adicionalmente, iniciamos el desarrollo de la Iniciativa estratégica “Democratización y Autogestión de los Datos y la Analítica”, un proyecto de mediano plazo, que implica la modernización de nuestra arquitectura, la organización 360 de la data clave del Banco, la construcción de una capa de autogestión de datos y una Academia de Datos y Analítica para convertir a la organización en una empresa *Data-Driven*. Los primeros resultados de este proyecto se verán reflejados a partir del primer trimestre de 2023.



Equipo Analítica de Datos

Analítica Avanzada

Implementamos mejoras en nuestras prácticas diarias de analítica. En 2022, migramos el desarrollo de nuestros modelos en la nube a una plataforma especializada de *Machine Learning*, permitiéndonos el manejo de grandes volúmenes de datos, la mejora en nuestros tiempos de desarrollo, así como la construcción de modelos. Así, construimos 20 modelos, que se suman al *stock* que tenemos en producción, generando más de \$789 miles de millones de mayores colocaciones, depósitos y ventas de seguros, representando un 63% más que en 2021.

Campañas

Incorporamos el uso de modelos analíticos para la definición de ofertas y el direccionamiento de las fuerzas comerciales a clientes con mayor propensión de vinculación. El aporte en desembolsos por canales digitales sigue incrementándose. En 2022 las campañas lograron en colocación y uso más de \$5.8 billones versus el aporte de \$5.6 billones de 2021.

Con nuestras herramientas tradicionales como SAS y BIBA, así como con la incorporación de las herramientas *Big Query* de la nube *Google GCP*, consolidamos las actividades de analítica de datos con las que cubrimos propósitos operativos (seguimiento de actividad comercial y de ventas) y también actividades estratégicas, tales como análisis de mercados, segmentación de clientes, análisis de desempeño de productos y análisis de industria, permitiéndonos desarrollar la toma de decisiones tácticas y estratégicas, basadas en analítica avanzada de información.



Mujeres Stem Banco de Bogotá

Capacitación y uso de herramientas colaborativas

Para el 2022, contribuimos en la aceleración de la transformación ágil y digital del Banco, fortaleciendo la colaboración y operación en los equipos de trabajo a través del uso de las herramientas digitales como *Jira software*, herramienta para la gestión de proyectos ágiles y seguimientos de tareas; y *Confluence*, herramienta de colaboración para la centralización de conocimiento. Así se logró la adopción del uso y administración de las herramientas al 5.83% de los usuarios, sin la necesidad de pertenecer a un equipo de TI, empoderando a los colaboradores en la creación y configuración de sus proyectos o espacios, manteniendo un gobierno centralizado pero autogestionado. Adicionalmente se exploraron nuevos complementos o herramientas como Miro (tableros digitales colaborativos) que minimizan la operatividad y son más digitales.

Avances tecnológicos

Continuamos con la estrategia *multi-cloud* (uso de servicios y tecnologías de diferentes plataformas de nubes) e *inter-cloud* (uso de la información entre diferentes plataformas de nubes) que habilitan nuestra estrategia de datos como facilitadora para la explotación y aprovechamiento de información, no solo en nuestro Banco, sino con eco a nivel corporativo. Además, avanzamos en la definición del componente para la capa de modelado semántico de los datos (organización lógica y específica de los datos) en un entorno *cloud*, en el que se podrá extender y opti-

mizar el modelo de gobernanza y de explotación autogestionada de información desde el contexto *onpremise* al entorno *cloud*.

Del mismo modo, en la definición técnica y de implementación de nuestra bodega de datos (*DW*) en un entorno nube, que apoyará los procesos de inteligencia de negocios, analítica, inteligencia artificial, *machine learning* y autogestión de información por parte de las diferentes áreas de TI y de negocio.

Así mismo, trabajamos en otras definiciones estratégicas que incluyen la recuperación rápida de la información, como mecanismo de contingencia y mitigación de riesgos a la continuidad del negocio; y otras más alineadas con procesos de innovación, aplicando conceptos como *Metaverso* y *Open Banking*, en donde la tecnología es un punto clave y disruptivo para el alcance de las necesidades que demanda el negocio y la satisfacción del cliente.

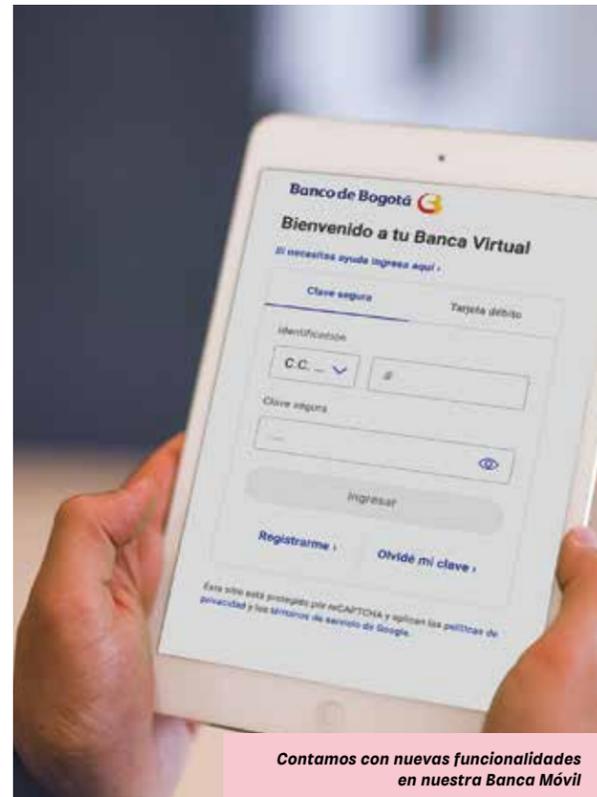
Adicionalmente, tuvimos un crecimiento exponencial en la forma en que se crean los modelos analíticos mediante la estructuración de nuevos algoritmos, metodologías, servicios, procesos y conocimientos bajo un entorno *cloud*. Similarmente, a través de modelos de inteligencia artificial, autoaprendizaje y *machine learning*, generamos diferentes modelos enfocados en la adquisición de productos para empresas y masivo con vista 360 al cliente, otros asociados hacia la retención de clientes y empresas, canales de comercio de preferencia y próximo canal a transar, capacidades de tiempos de metas de caja y asesoría en las oficinas, e identificación temprana de niveles de satisfacción de clientes, entre otros.

Journey to Cloud

El *Journey to Cloud* es la piedra angular de la evolución tecnológica del Banco y nos permitirá consolidar nuestro liderazgo tecnológico aprovechando los más recientes avances disponibles en las diferentes nubes tanto públicas como privadas. Esta estrategia se basa en los principios de múltiple nube pública y de híbrida público/privada, con la que buscamos tanto escalabilidad como distribución de cargas para minimizar el impacto ante posibles fallas.

Lo anterior se ve reflejado en diferentes frentes estratégicos:

- **Evolución de nuestras aplicaciones nativas en nube:** nuestros canales transaccionales de Banca Móvil y Banca Virtual han incorporado nuevas funcionalidades para llevar cada vez más servicios a nuestros clientes y mejorar su experiencia, tales como transferencias Transfiya, transferencias InterAval, celular a celular, entre otras.
- **Desarrollo de nuevas aplicaciones nativas en nube:** implementamos la aplicación *Smart Supervision* en nube pública (*Oracle OCI*), permitiendo intercambiar información de quejas y reclamos de los clientes del Banco con la Superintendencia Financiera, utilizando tecnologías de punta como son *Kubernetes*, servicios *PaaS* y *Api connect*.
- **Replatform de aplicaciones On-Premise tradicionales:** consiste en la migración a la nube *AWS* del módulo de consulta de información de tarjetas de crédito *Front First Vision* con automatización de su ciclo de vida y con enfoque multidisciplinario, así como en la adopción de metodologías ágiles utilizadas en las aplicaciones nativas de nube.
- **Movimiento de infraestructura clave a nube pública en Lift and Shift:** llevamos a ambiente de nube pública (*Microsoft Azure*) la aplicación *QFLOW*, que soporta la gestión de turnos en las oficinas, mejorando su disponibilidad. Así mismo, con esta modernización activamos la descarga de videos sobre los Kioskos, *Videowall* y Televisores, dispositivos que apoyan el desarrollo de nuestras campañas hacia los usuarios financieros.
- **Movimiento de cargas a Nube Privada:** iniciamos el despliegue de la infraestructura necesaria para virtualizar los servidores de oficinas y a la vez modernizar sus aplicaciones (*Sofía*), logrando de este modo reducir la vulnerabilidad, acelerar el proceso de despliegues y cambios, y minimizar los incidentes de *software*. A la fecha contamos con 4 oficinas en producción bajo este modelo, y continuaremos



Contamos con nuevas funcionalidades en nuestra Banca Móvil

con la fase de masificación durante el 2023. El proceso de aprovisionamiento de servidores, incluyendo la instalación de la aplicación *Sofía*, automatizada con herramientas de virtualización del fabricante *VMWare*.

- **Utilización de Software as a Service en nube:** consolidamos la estrategia *Smart Digital Workspace* para adopción de las herramientas *low code* de *Microsoft 365* definiendo su modelo de gobierno, implantando el *CoE* de *Power Platform* para desarrollos *low code* gobernados e incorporamos *Dataverse* en las soluciones dando gran escalabilidad a las mismas. Uno de los más importantes logros en este frente fue la implementación de más de 144 soluciones *low-code* por parte de colaboradores del Banco sin conocimientos avanzados en tecnología. De la misma forma, aprovechando los servicios de *Microsoft 365* para apalancar el negocio, e impulsando la productividad de nuestros colaboradores y la eficiencia operativa, logramos el rediseño y automatización en *Power App's* de nueve procesos asociados a: novedades de seguros, pólizas endosadas, marcación y devolución de impuestos, mantenimientos de cartera, novedades de corresponsales bancarios, activación de tarjetas, novedades Fondo Nacional de Garantías, generando trazabilidad y control de cara a nuestros usuarios internos.

Nuestra transformación digital

En 2022 continuamos fortaleciendo nuestra estrategia de transformación digital para mejorar la experiencia de nuestros clientes y facilitar el acceso a nuestros servicios financieros a poblaciones vulnerables ubicadas en las zonas urbanas, así como en las zonas más apartadas del país.

Nuestro portafolio de productos 100% digital, está conformado por: cuenta de ahorros, tarjeta de crédito, crédito de libre destino, crédito de vivienda, libranza, crédito de vehículo, seguros, CDT, fondo de inversión colectiva, microcrédito, compra de cartera y adelanto de nómina. De esta manera acercamos la banca a millones de colombianos que confían en nosotros. Para nuestros clientes de banca empresas, en 2022 iniciamos con la radicación y desembolso digital. En 2023, continuaremos impulsando y digitalizando el portafolio para generar valor e incrementar las utilidades de este segmento.



Fortalecemos nuestra estrategia de transformación digital

Una parte fundamental de lo que hacemos es escuchar las necesidades de nuestros clientes, siempre orientados hacia el propósito de cambiar la vida de los colombianos a través de soluciones digitales que les permitan acceder a los productos y las herramientas que necesitan para alcanzar sus objetivos y cumplir sus sueños. Esto nos permitió recibir tres reconocimientos por la revista *Global Finance* como: Mejor Laboratorio de Innovación trabajando con *startups* y *scaleups*, Mejor Banco en Experiencia de Usuario (*UX*) y Mejor Banco en Créditos Digitales, convirtiéndonos en un referente de la banca digital en el país.

Un año con grandes resultados

Con una visión centrada en el cliente, en 2022 continuamos transformando la experiencia que brindamos y escalando el portafolio de productos digitales con nuevos flujos y funcionalidades, permitiéndonos lograr mejores resultados en este frente. La colocación de productos del activo creció 61% respecto al 2021, alcanzando un máximo de 1.3 millones de créditos digitales colocados al cierre del 2022, con un saldo total de \$4.4 billones, aumentando 92% anual.

Nuestros productos del portafolio digital pasivo reflejaron un crecimiento anual de 21% en cuentas de ahorro, 816,703 nuevas cuentas colocadas al cierre del 2022 con un saldo total de \$1.1 billones. Del mismo modo, logramos máximos históricos en CDTs cerrando 2022 con 38,514 depósitos (crecimiento del 240% respecto a 2021), equivalentes a un monto total de \$553.8 miles de millones.

En los flujos de compra de cartera digital como tarjetas de crédito, crédito de libre destino y libranzas colocamos un monto total de \$4.3 miles de millones, con 508 mil tarjetas colocadas, seguidos de los créditos de libre destino y libranza con 414 mil y 11 mil productos desembolsados, respectivamente.

Alcanzamos un máximo de 1.3 millones de créditos digitales colocados en 2022



Equipo Lab Digital

Así mismo, consolidamos los flujos punta a punta para desembolso 100% digital en crédito de vehículo, microfinanzas y vivienda que están en etapas tempranas y con posibilidad de escala en 2023; y trabajamos bajo tasas inteligentes según el perfil del cliente en créditos libre destino, vivienda y libranzas digitales, para tener una oferta personalizada; junto con el aumento de topes hasta por \$75 millones, mejorando los montos desembolsados. Por último, como evidencia del continuo desarrollo de destrezas digitales, alcanzamos 499 mil colocaciones totales realizadas a través de nuestro flujo web, representando un crecimiento de 22% frente al año anterior y generando cada vez más relevancia en este canal.

Productos más cerca de nuestros clientes

El foco en la colocación de productos en punto de venta potenció los resultados en tarjetas de crédito y libre destino a través de la apertura de nuevos canales web, el impulso comercial y el crecimiento de la red, generando grandes logros como:

- Los nuevos canales bajo costo (*links* y *QR*) se posicionaron dentro de nuestros aliados para permitirles aumentar su productividad al no depender de tabletas, logrando una participación del 70% de los desembolsos de Crediconvenios y 15% en tarjeta de crédito.
- Con el sistema de autogestión de bajo costo vinculamos 585 aliados adicionales, representando un incremento anual

del 82%. Actualmente contamos con presencia en más de 1,900 puntos de venta en todo el territorio nacional, consolidándonos como uno de los aliados financieros de mayor importancia para el ecosistema comercial colombiano.

- La colocación de productos en punto de venta representó el 56% de las tarjetas de crédito, mejorando la participación en el negocio de consumo, con un crecimiento anual del 104%.

Para 2023, nuestros ejes de trabajo están enfocados en la profundización del negocio que hemos creado, con diferentes innovaciones que nos permitan atender las necesidades de nuestros clientes, profundizar la colocación web con primera compra y además posicionar nuestro producto de *Buy Now Pay Later (Ceropay)*, donde se espera lograr un total de 25,000 clientes originados en canales físicos y de venta no presencial, a través de este nuevo producto.

Consolidamos nuestro portafolio

Logramos avanzar en la consolidación del portafolio con nuevos productos, con experiencias de desembolso 100% digitales y funcionalidades que permiten llegar a más perfiles de cliente, reflejados de la siguiente manera:

- Flujos de compra de cartera en tarjetas de crédito, crédito de libre destino y libranzas digital, que colocaron un monto total de \$4.3 miles de millones.

- Tasas inteligentes según el perfil del cliente en créditos de libre destino, vivienda y libranzas digitales, para tener una oferta personalizada; y aumento de topes hasta 75 millones en tarjetas, libre destino y libranzas digitales para abrir la puerta a clientes de mejores perfiles y mejorar los montos desembolsados.
- Flujos punta a punta para desembolso 100% digital en vehículos, microfinanzas y vivienda que están en etapas tempranas y con miras a escalar en 2023.

Nueva experiencia en cuentas de ahorro y CDTs digitales

En el proceso de solicitud de cuentas de ahorro, redujimos el flujo de 21 a 9 pantallas, eliminando 10 campos a solicitar y reduciendo el tiempo de apertura tanto para clientes nuevos como para clientes actuales (en 25% y 50%, respectivamente) permitiéndonos tener un flujo con una experiencia de clase mundial desarrollado 100% por nuestros equipos.

Así mismo, continuamos mejorando la experiencia de nuestros clientes estabilizando y escalando la solución de CDT. De este modo, nos enfocamos en implementar la eliminación de validaciones innecesarias en autenticador, permitiéndonos pasar del 32% al 40% la conversión del *funnel* de flujo web, de modo que ahora los clientes pueden abrir sus CDTs en tan solo 3 clics. Esto a su vez, ha aumentado el *share* digital en CDT, pasando de un 23% a un 41%.

Los productos tarjeta de crédito y créditos libre destino digital también cuentan con un nuevo flujo de experiencia de usuario.

Seguimos escalando nuestros productos digitales

Continuamos evolucionando los flujos punta a punta para ofrecer a nuestros clientes soluciones más convenientes en créditos de vehículo y vivienda, además de lanzar nuestro primer piloto de *BNPL (Ceropay)*.

Seguros fue otro caso de éxito en productos escalados. Ofrecemos cobertura a clientes en productos como tarjeta de crédito, seguro de vida, libre destino, entre otros; generando un crecimiento anual del 75%.

Nuevas soluciones digitales para crédito comercial de empresas

Seguimos implementando iniciativas enfocadas en la generación de valor, a través de nuestras destrezas digitales en el segmento de empresas. En pocos pasos, nuestro cliente accede a un flujo web para realizar la firma electrónica del Anexo del Fondo Nacional de Garantías, junto con el pagaré y la carta de instrucciones; reduciendo los tiempos de cara al cliente y los procesos de gestión del equipo comercial. Este es el primer paso para nuestra visión de un solo flujo 100% digital que permitirá vincular a clientes empresas con productos del activo y del pasivo.

Mejoramos el acceso a nuestros productos digitales

Trabajamos fuertemente para brindar alternativas en la autenticación y validación de identidad de nuestros usuarios, garantizando su seguridad y buscando la mejor experiencia para ellos. Para esto, continuamos con la implementación de Reconocimiento Facial en la adquisición de productos digitales, permitiendo que más de 2.2 millones de clientes se autenticaran en 2022 (un millón más que en 2021), quienes lograron validar su identidad sin tener que asistir a una oficina. Por otro lado, nuestro Reconocimiento Facial, desarrollado 100% *in-house*, siguió evolucionando e implementando inteligencia artificial para la detección de imágenes fraudulentas, convirtiéndolo en uno de los mecanismos más confiables y seguros del sector financiero colombiano.



Contamos con un robusto portafolio de productos digitales

Control del Riesgo



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



→ 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.

Contamos con un modelo de gestión de riesgos que se apoya en nuestra cultura y valores corporativos, así como en procesos, políticas y planes de capacitación y divulgación a nuestros colaboradores, orientado a garantizar que los riesgos asociados al negocio y la financiación de proyectos medioambientales y sociales se identifiquen y se controlen de manera oportuna e íntegra.

Avanzamos en el fortalecimiento del modelo de gestión del riesgo, apoyados por una sólida cultura de banca responsable, nuestras políticas y procesos de administración de riesgos y nuestras líneas de defensa. De esta forma, identificamos y tomamos acción frente a los riesgos emergentes para nuestra cartera, fortalecimos la estrategia de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, para afrontar los desafíos de la transformación digital e integramos en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales –SARAS–, el riesgo de cambio climático, uno de los más relevantes para la sociedad y el planeta. Detalle adicional sobre el manejo de los riesgos del Banco se encuentra en la Nota 7 de los estados financieros.



Zonas de espera en oficinas

Riesgo de Crédito

La gestión realizada durante el 2022 para la cartera de consumo estuvo focalizada en el crecimiento a través de canales digitales logrando un incremento del 84% en saldo de tarjetas de crédito, representando 30% de la cartera total y un crecimiento en saldo del 98% en créditos digitales de libre destino, equivalentes al 51% de la cartera total.

Así mismo, venimos fortaleciendo los canales digitales para los productos de vehículo, libranza y vivienda con la finalidad de generar una mejor experiencia y acceso al cliente. Adicionalmente, mejoramos las ofertas a partir de nuevas estrategias de asignación de cupos en originación para tarjeta de crédito con un incremento de cupo promedio de 33%.

Complementariamente, en la búsqueda de una mayor cobertura en el portafolio de Libranzas, habilitamos convenios que fortalecieron la colocación del producto e implementamos estrategias adicionales, brindando acceso al crédito a una mayor cantidad de clientes pensionados.

Seguidamente, venimos incursionando en el uso de metodologías ágiles que buscan dar tracción y velocidad a todas las iniciativas enfocadas a nuestro crecimiento integral y servicio al cliente, obteniendo ganancias tempranas y optimización de los recursos.

Dentro de las iniciativas a destacar, se encuentran:

- La generación de nuevos modelos de originación a partir de analítica avanzada.
- Datos alternativos no convencionales.

Lo anterior, con el objetivo de promover un mayor acceso de crédito a los clientes y mejorar la oferta de recursos.

Finalmente, continuamos monitoreando las nuevas estrategias y el comportamiento de nuestros clientes a través de modelos robustos que tienen en cuenta el hábito de pago, su situación actual, riesgos relacionados a los sectores económicos y fluctuaciones de los principales indicadores macroeconómicos para desarrollar herramientas analíticas que nos permitan mitigar el riesgo de crédito.

La gestión de riesgos involucra un análisis permanente de la coyuntura del país con el propósito de identificar posibles ries-



Con modelos robustos monitoreamos el comportamiento de nuestros clientes

gos emergentes tanto para la cartera de personas como la cartera comercial. En 2022, se evidenció un crecimiento en los niveles de inflación situándose al cierre de año en 13.12% (cifra más alta en 23 años). Este incremento se vio influenciado principalmente por variables como alimentos y servicios (energía). Partiendo de este escenario, evaluamos el posible impacto en la cartera de personas dadas las alertas tempranas de reducción en el crecimiento de la economía y una mayor presión en los gastos de los hogares colombianos. Con el fin de analizar el posible impacto en este portafolio, identificamos segmentos de riesgo alto en los productos de consumo generando restricciones de aprobación y exposición teniendo en cuenta un deterioro potencial por las condiciones macroeconómicas.

Relacionados con la cartera comercial se identificaron tres riesgos emergentes. En primer lugar, el incremento de la tasa de interés, lo que puede generar un posible incumplimiento de los clientes con una actividad económica más sensible a los impactos negativos derivados de este incremento. Con el fin de analizar este riesgo en la cartera, se incluyeron este tipo de clientes dentro del Comité de Evaluación de Cartera del segundo semestre del año, para su revisión individual y entendimiento de la situación de cada cliente. Como resultado, se definieron ajustes acordes al reconocimiento del riesgo de los clientes analizados reflejándose en modificaciones de cupos o calificaciones.

En segundo lugar, se encuentra el incremento en los costos de importación, dado el posible incremento en la probabilidad de incumplimiento de los clientes que ven afectada negativamente su estructura de costos derivados del incremento de la tasa de cambio. Para evaluar esta situación, el Comité de Evaluación de Cartera del primer semestre de 2022, analizó la información financiera de los clientes a cierre del 2021, con el fin de identificar variaciones significativas en variables como el EBITDA para clientes sin cobertura natural. Como resultado de este análisis, no se identificó un deterioro derivado de esta alerta debido a que los clientes lograban trasladar al precio final la variación en la TRM. Con la actualización de información

financiera de cierre de 2022, se mantendrá el monitoreo de la cartera como alerta temprana para identificar posibles ajustes en clientes afectados.

Como último riesgo emergente dentro de la cartera comercial analizada, se encontró que el incremento de la deuda por efecto de la devaluación del peso colombiano aumentará el nivel de incumplimiento de los clientes con un nivel de endeudamiento significativo en moneda extranjera y que no contarán con coberturas para mitigar los efectos de la devaluación, deteriorando la estructura de balance.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS

[GRI 201.2, FS2] [SASB FN-CB-410A.2] [MSCI 1, 2] [DJSI]



→ Nos comprometemos con la gestión de los riesgos relacionados con nuestra operación para disminuir el impacto ambiental y social que se deriva de las actividades de los clientes, incluyendo políticas y procedimientos que permiten aplicarlo en la evaluación del otorgamiento de créditos.



Integramos en el SARAS, el riesgo de cambio climático

Desde 2020, hemos logrado la identificación de riesgos ambientales y sociales de los clientes que pasan por el proceso de otorgamiento de Crédito Comercial, por medio del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales – SARAS – para los clientes con un LEP mayor o igual a los \$21 miles de millones. Por medio del Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales –FIRAS– recolectamos información relacionada con la situación ambiental y laboral de nuestros clientes, con el fin de entender cómo obtienen los insumos para su operación, el manejo que le dan a los residuos generados de su actividad e identificamos los permisos o licencias que deben tener para el cumplimiento de la normativa ambiental y si a la vez contemplan medidas de mitigación o certificaciones que disminuyan impactos negativos.

Gracias a la información que se obtiene de FIRAS logramos categorizar a nuestros clientes en tres niveles de riesgo ambiental y social: riesgo alto o categoría A, son aquellos clientes que si no tienen planes de mitigación podrían causar impactos ambientales negativos; riesgo medio o categoría B, clientes que pueden tener un impacto negativo, pero cuentan con planes de mitigación; y riesgo bajo o categoría C, clientes que tienen una probabilidad mínima o nula de afectación.

En 2022, se realizaron 361 análisis SARAS, entre solicitudes y renovaciones de crédito, sumando un monto evaluado de posibles aprobaciones de \$23.4 billones. De acuerdo con el resultado de los análisis mencionados, durante el 2022, el 18.6% de los clientes analizados se clasificaron en riesgo alto, el 69.8% en riesgo medio y el 11.6% en riesgo bajo. La importancia de la información capturada para realizar los análisis SARAS e identificar el impacto socioambiental de los clientes, recae en la asignación de una categoría, con lo cual se emiten recomendaciones de control y monitoreo. La información solicitada en las condiciones especiales establecidas en los contratos de crédito de los clientes en categoría A y B se puede agrupar en las siguientes temáticas:

- Estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático;
- Procesos sancionatorios ambientales;
- Autorizaciones o permisos ambientales;
- Manejo de residuos; y
- Medidas de protección o mejora a ecosistemas aledaños.

Los macrosectores más representativos dentro del análisis de riesgos ambientales y sociales realizados en 2022 son: construcción (17%), productos alimenticios (8%), obras civiles (8%), servicios de apoyo empresarial (6%), agropecuario y pesca (6%), salud y servicios sociales (6%), y químicos (6%), sectores en los que se concentra el 57% de los casos analizados.

Adicional a la información que se obtiene del cliente por medio del Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales – FIRAS–, se realizan consultas en plataformas y herramientas con información pública, según la ubicación geográfica de la operación principal de los clientes, como SIAC –Sistema de Información Ambiental de Colombia– o información de infractores ambientales, SINAP; Vital, entre otros. De esta forma, revisamos las estrategias o acciones que estén en etapa de diseño o implementación por parte de nuestros clientes, en materia de mitigación de posibles impactos. Esta revisión ha permitido generar sugerencias dentro de los análisis para que incluyan en sus procesos de sostenibilidad planes de mitigación e incluso la identificación y gestión del riesgo de cambio climático con acciones acordes a la naturaleza de cada actividad tales como, inventarios de gases efecto invernadero (GEI), compensación forestal, inversión en portafolios sostenibles, entre otros.

Durante el 2022, fortalecimos el análisis SARAS con la inclusión de nueva información que se encuentra en la herramienta ENCORE. Ya antes se había incluido la identificación del nivel de dependencia del capital natural según sector económico al que perteneciera el cliente evaluado. Específicamente, en el último trimestre del 2022, definimos una nueva metodología que incluye los impactos que se derivan de las actividades económicas, creando una matriz de sensibilidad ambiental por niveles Alto, Medio y Bajo. Para la creación de esta matriz se agruparon, tanto los servicios ecosistémicos, como los impactos en 6 componentes: agua, atmósfera, suelo, sociedad, biodiversidad y clima. Cada sector económico se evaluó según los componentes expuestos, el nivel de dependencia y a la vez el nivel de impacto para otorgarle un puntaje que lo ubique en la matriz de sensibilidad ambiental. Esta información se desarrolló junto con la Unidad Técnica del Banco con el fin de robustecer el análisis que ya se incluye dentro del concepto SARAS.



Centros de atención en oficinas

Evaluación de criterios ASG para *Project Finance*



Centro Especializado de Vivienda

Evaluamos proyectos de finanzas estructuradas o *Project Finance* a través de dos expertos en materia ambiental, pertenecientes a la Gerencia Técnica de Activos del Banco. Sus funciones incluyen la de implementar 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 sostenibilidad 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, como concesiones viales o plantas de generación de energía (diferentes tecnologías), contamos con un asesor independiente externo que cuenta 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, de forma trimestral o bimensual, y en etapa de operación y mantenimiento, de forma anual.

Durante el 2022, revisamos y analizamos 5 proyectos a través del SARAS que tienen cumplimiento de los lineamientos de 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 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; y a través del informe de monitoreo de construcción y cumplimientos de políticas socioambientales, del ingeniero o asesor independiente se valida y emite un concepto y alertas sobre la construcción del proyecto, el cumplimiento del cronograma de obra y presupuesto financiero, las normas y estándares internacionales en materia socioambiental como Principios de Ecuador y los Estándares de desempeño IFC y finalmente se revisa el estatus de los permisos y licencias requeridas y sus modificaciones en caso de que existan.

A continuación, presentamos tres ejemplos de casos evaluados dentro del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales correspondientes a *Project Finance* durante el 2022:

Caso 1

Financiamos proyectos de infraestructura vial

El proyecto consiste en la construcción, operación y mantenimiento de una concesión vial del programa de Cuarta Generación (4G). Cuenta con 150 km de carreteras que conecten a Medellín con 10 municipios del nordeste de Antioquia y la Región Caribe. Los trabajos de obra realizados mejoran las características de la vía, generando ahorros en tiempo de desplazamiento y costos de operación de los vehículos. Cuenta con un departamento de gestión ambiental, no hace parte de las actividades contenidas en la lista de exclusión y no cuenta con pasivos, denuncias, penalidades ambientales, ni investigaciones en curso, se valida la información en el Registro Único de Infractores Ambientales - RUIA. Según el contexto anterior, el proyecto es categorizado en riesgo medio.

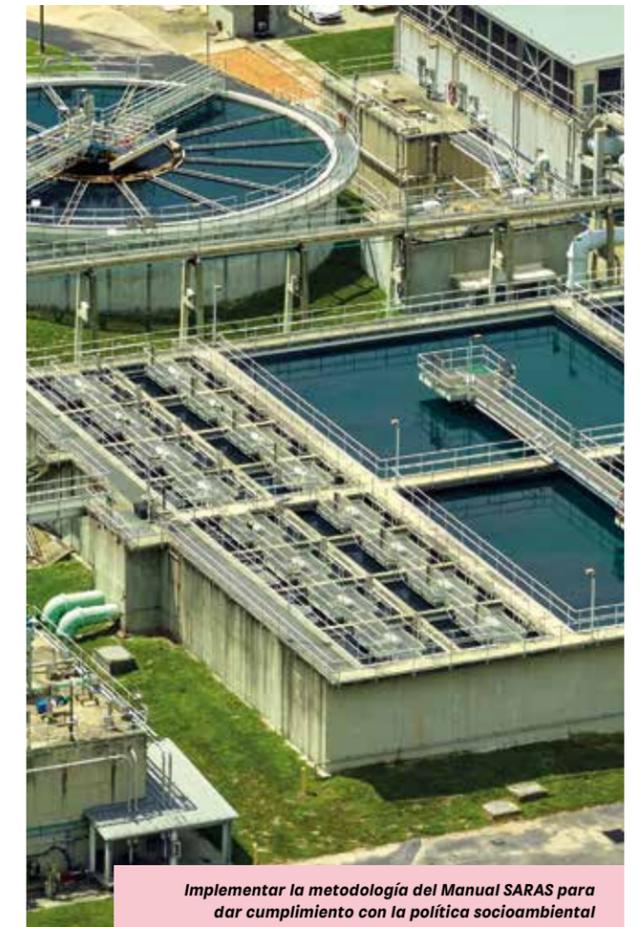
Para el desarrollo del proyecto, la empresa manifiesta obtener el agua a través de acueductos veredales y municipales legalmente constituidos, utilizan productos químicos los cuales almacenan durante la jornada de construcción, la energía utilizada para sus actividades es suministrada por empresas de energía. El cliente informa que en puntos específicos del proyecto se cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales y permisos de vertimiento otorgados por las corporaciones autónomas regionales. El cliente ha identificado impactos en los componentes de agua, aire y suelo, implementando medidas de control operativas para reducir los efectos negativos. Como condiciones especiales antes del desembolso, se solicitó informar estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, medidas de protección de la biodiversidad y medidas de mitigación del riesgo por inundaciones o deslizamientos para todo el proyecto, informar el estado de las compensaciones ambientales impuestas por las licencias ambientales otorgadas, las empresas aliadas para la gestión de los residuos peligrosos. La empresa respondió a las condiciones previas establecidas, donde se verificó el cumplimiento y estableciendo que el manejo de los procesos se encuentra acorde a la normatividad ambiental.

Adicionalmente, al ser un proyecto del programa 4G, debe cumplir con los Principios de Ecuador y Normas de Desempeño de sostenibilidad ambiental y social de la IFC.

Caso 2

Financiamos proyectos que conectan a las ciudades

El proyecto consiste en la construcción, operación y mantenimiento de una concesión vial del programa de Cuarta Generación (4G). Cuenta con 220 km de vía que conecta el departamento de Cundinamarca con Tolima, siendo parte importante del corredor que comunica el centro del país con el puerto de Buenaventura. Cuenta con departamento de gestión ambiental, no hace parte de las actividades contenidas en la lista de exclusión y no cuenta con pasivos, denuncias, penalidades ambientales, ni investigaciones en curso, se valida la información en el Registro Único de Infractores Ambientales - RUIA. Según el contexto anterior, el proyecto es categorizado en riesgo medio.



Implementar la metodología del Manual SARAS para dar cumplimiento con la política socioambiental

Para el desarrollo del proyecto, la empresa manifiesta obtener el agua a través de captación en las fuentes disponibles en el área de intervención del proyecto y para el consumo humano es comprada en lugares autorizados, utilizan diferentes productos químicos los cuales se almacenan con matriz de compatibilidad, la energía es por plantas eléctricas en todos los frentes de obra. Cuentan con licencias ambientales y permisos de utilización de recursos naturales vigentes y aprobados. El cliente ha identificado impactos en los componentes de agua, aire y suelo, implementando medidas de control operativas para reducir los efectos negativos generados durante el proyecto de construcción. Como condiciones especiales antes del desembolso, se solicitó informar las estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, medidas de protección y conservación a receptores sensibles ambientales cercanos, informar las empresas aliadas para la gestión de los residuos peligrosos y medidas establecidas para el manejo de emisiones y ruido en el proyecto. La empresa respondió a las condiciones previas establecidas, donde se verificó el cumplimiento de la información aportada, estableciendo que el manejo de los procesos se encuentra en cumplimiento a la normatividad ambiental vigente para la actividad y ubicación del proyecto. Adicionalmente, al ser un proyecto del programa 4G, debe cumplir con los Principios de Ecuador y Normas de Desempeño de sostenibilidad ambiental y social de la IFC.



Zona de atención en oficinas

Caso 3

Financiamos proyectos que aportan a la salud

Empresa dedicada al comercio al por mayor de productos farmacéuticos, medicinales, y cosméticos. Cuenta con 4 plantas de producción en el país generando más de 400 empleos a nivel nacional. Cuenta con departamento de gestión ambiental y/o política ambiental, informa no tener denuncias ni pasivos ambientales, pero sí cuentan con procesos sancionatorios por incumplimiento a obligaciones del permiso de vertimientos. Se requirió ampliar información respecto a las acciones tomadas y al estado del proceso, adicional, informa que no hace parte de las actividades contenidas en la lista de exclusión establecida por el Banco. Según el contexto anterior, el cliente es categorizado en riesgo alto.

Para el desarrollo de la actividad y consumo la empresa obtiene el agua a través del acueducto del municipio, utilizan productos químicos los cuales se encuentran almacenados con matriz de compatibilidad, y la energía utilizada proviene de la red nacional. Manifiestan que cuentan con permisos de utilización de recursos naturales vigentes y aprobados. De igual forma, se reporta que cuenta con el registro como generadores de Residuos Peligrosos -RESPEL. La empresa ha identificado impactos en los componentes de agua, aire y suelo, implementando medidas de control operativas para reducir los efectos negativos generados. Como condiciones especiales antes del desembolso, se solicitó informar el estado de los procesos de sanciones ambientales, las estrategias de mitigación, adaptación al cambio climático y conservación de ecosistemas cercanos identificados, La empresa entregó información donde se verificó el cumplimiento de las condiciones y que se encuentran en cumplimiento a la normatividad ambiental vigente..

Durante el 2022, revisamos y analizamos 5 proyectos a través del SARAS que tienen cumplimiento de los lineamientos de Principios de Ecuador.

Riesgo de cambio climático

[GRI 201.2, FS2] [SASB FN-CB-410A.2] [MSCI 1, 2] [DJSI]

→ Incorporamos la gestión de riesgos del cambio climático en nuestras estrategias, políticas y esquema de gobernanza, afianzando nuestras capacidades de prevención y resiliencia, promoviendo oportunidades de negocio que apoyen la descarbonización de la economía.



Los riesgos asociados al cambio climático tienen implicaciones macro y microeconómicas que repercuten en la estabilidad y solvencia del sector financiero. El riesgo de cambio climático es un riesgo transversal que impacta al Banco por medio de los otros riesgos tradicionales, como riesgo de crédito, riesgo de mercado, de liquidez y operacional.

En consecuencia, hemos llevado a cabo un minucioso proceso de mapeo e identificación de los riesgos de cambio climático -físicos y de transición-, advirtiendo la necesidad de robustecer sus mecanismos de prevención, contención, mitigación y resiliencia.

Entendemos los riesgos físicos como aquellos generados por fenómenos hidrometeorológicos que pueden causar daños físicos directos en los activos de las empresas, e impactos indirectos por la suspensión de las cadenas de suministro. Por su parte, asumimos los riesgos de transición como los inherentes a las transformaciones que tienen lugar a lo largo de los procesos de descarbonización de la economía, impulsadas como respuesta a las medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.



Equipo de Planeación Financiera

En 2022 incluimos dentro del marco de gestión de riesgos, el riesgo de cambio climático. A continuación, presentamos cómo hemos avanzado en la gestión del riesgo de cambio climático:

Identificación y evaluación de riesgos climáticos

• Metodología riesgo de transición

La metodología adoptada para gestionar los riesgos de transición consiste en asignar a los clientes un puntaje, denominado “score de transición”, con el fin de ubicarlos en una matriz que combina su nivel de exposición al riesgo inherente de transición y su capacidad de mitigación. Este análisis se desarrolló, inicialmente, para los clientes de los segmentos corporativos y empresariales, calculando una primera estimación de los riesgos inherentes según su actividad económica. Este análisis continuará con la implementación de la metodología obteniendo la información necesaria para la medición de la capacidad de mitigación a nivel de cliente.

La estimación de los riesgos inherentes se obtuvo, evaluando la exposición a cambios regulatorios, de tecnología, y de mercado, para las principales actividades económicas de la cartera objetivo. En este primer ejercicio se analizan quince (15) macro sectores, divididos en sesenta (60) sub-sectores y se definieron cuatro clasificaciones sectoriales para realizar la respectiva distribución de la cartera.

• Procesos para gestionar los riesgos relacionados con el clima

Los procesos desarrollados en la implementación del SARAS fueron un elemento clave en la adecuación de nuestra estrategia de sostenibilidad. Debido a que el proceso de SARAS acompaña el otorgamiento de crédito de los clientes con un endeudamiento propuesto mayor o igual a \$21 miles de millones, se concluyó que dentro de este mismo flujo se incluirá un concepto sobre la exposición del cliente al riesgo inherente de transición y su capacidad de mitigación. Con este fin, se están incluyendo elementos de la gestión de riesgo de cambio climático en la política de crédito y se está ampliando el plan de capacitación para las áreas involucradas. Con la implementación y avance en las evaluaciones de riesgo de cambio climático de los clientes, se espera escalar en las reglas definidas por las políticas corporativas e ir abarcando más cartera, logrando identificar oportunidades de transición para los clientes que acompañen las decisiones de otorgamiento de créditos.

• Integración del cambio climático en el Marco de Apetito de Riesgo – MAR

Definimos el indicador de exposición significativa a riesgo de transición de clientes del portafolio como el porcentaje de exposición a clientes con riesgo inherente de transición significativo y con baja madurez en mitigación (“rezagado” o “en desarrollo”). Se espera que, con los resultados de este indicador, en el futuro se calibren los límites de apetito de riesgo para diferentes horizontes de tiempo que servirán de guía para la definición de nuestra política de crédito.

Riesgo de Cambio Climático – Riesgo Físico

Siguiendo la hoja de ruta propuesta para la gestión de riesgos de cambio climático, en el tercer trimestre del 2022 iniciamos la construcción de una metodología para medir el impacto del riesgo físico en la cartera. La metodología se definió teniendo en cuenta los siguientes tres componentes:

- **Amenaza:** potencial de daño que puede ocurrir a los activos.
- **Sensibilidad:** contempla la exposición a amenazas identificadas geográficamente y su vulnerabilidad a posibles impactos.
- **Capacidad de adaptación:** con el fin de reducir los daños causados por las amenazas identificadas.

De la misma forma que en la metodología de riesgo de transición, iniciamos la evaluación con los clientes que pertenecen a los segmentos corporativo y empresarial, teniendo en cuenta los impactos que se podrían materializar, dadas las variaciones en las condiciones climáticas según diferentes escenarios con horizontes de tiempo a 2030 y 2050, con el propósito de tener una visión a mediano y largo plazo con efectos de cambio climático, tangibles y relevantes.

Seguridad de la Información

[GRI 418.1] [MSCI 14,15,16] [SASB FN-CB-230a.1 y FN-CB-230a.2]

→ La estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad ha prevenido la materialización de ataques y afectaciones a nuestra estructura tecnológica, garantizando la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.



Brindamos experiencias disruptivas en nuestras oficinas

Continuamos ejecutando y fortaleciendo nuestra estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad enfocada en el desarrollo y mejoras en los procesos para afrontar los desafíos de la transformación digital, la gestión del riesgo para minimizar la afectación de los pilares de la seguridad y ciberseguridad, la capacitación y reacción frente a las amenazas cibernéticas, el cumplimiento de los lineamientos corporativos de acuerdo con los roles y responsabilidad de la estructura de gobierno de seguridad de la información y ciberseguridad.

Adicionalmente, junto con nuestras subsidiarias, nos hemos enfocado en fortalecer los principios, políticas, normas, procesos y nuevos esquemas de operación, así como la alineación continua con la estrategia digital y la seguridad de la información y ciberseguridad, con el objetivo de aumentar la capacidad de prevenir, detectar y defender de forma oportuna posibles amenazas y/o ataques cibernéticos.

Si bien fuimos objeto de 330 millones de intentos de ataque cibernético en 2022, solo se presentó un evento de seguridad en el primer semestre del 2022 asociado a *malware*, el cual fue contenido por la ejecución de los controles de seguridad

y ciberseguridad con que contamos y los cuales operaron mitigando el riesgo. De acuerdo con lo anterior, se puede indicar que la situación no presentó pérdidas materiales para la entidad o disponibilidad de servicios para nuestros clientes.

En este contexto, es importante destacar la gestión realizada desde el Centro de Operaciones de Seguridad -SOC- que (adicionalmente a las labores de monitoreo, seguimiento e investigación que realiza diariamente) estableció planes de trabajo enfocados a la actualización y socialización de *Playbooks* con las diferentes áreas del Banco, permitiendo contar con una guía para gestionar la solución a incidentes de ciberseguridad y garantizar la seguridad de nuestros sistemas de información. Por otra parte, nuestra área de Investigación, Desarrollo e Innovación de Ciberseguridad generó la investigación de nuevas tendencias de cibercrimen y adopción de nuevas tecnologías de seguridad que permitieron prevenir los riesgos y hacer frente a nuevas amenazas.

Cabe destacar que, en 2022 obtuvimos la certificación del *Customer Security Program (CSP)*, por sus siglas en inglés de *SWIFT*, que establece los controles de seguridad que deben

cumplir las entidades financieras que utilizan los servicios de esta plataforma de negocio. Así mismo, continuamos fortaleciendo nuestro nivel de madurez de seguridad informática, bajo un nivel "Administrado" de acuerdo con buenas prácticas de la industria y con la firma consultora *Ernst & Young* calificando al Banco con 4.36, sobre una puntuación de 5.

Otro aspecto por destacar es el equipo humano dedicado a los temas de seguridad y ciberseguridad. Contamos con un talento especializado de acuerdo con los roles establecidos, permanentemente capacitado y certificado, para estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías enfocadas en fortalecer la seguridad y ciberseguridad.

Por otra parte, hemos creado iniciativas para el fortalecimiento y cambio de enfoque del modelo de monitoreo con el objetivo de que en 2023 se evalúe la contratación de los servicios especializados de un Centro de Operaciones de Seguridad Internacional –SOC–, contratación de los servicios especializados de *hacking ético (Red Team – Blue Team)* para ambientes de nube y *On-Premise*, y la posible contratación de una consultoría para hacer un *assessment* general al estado de ciberseguridad y arquitectura de seguridad.

A nivel de cumplimiento, fortalecimos los procesos de seguridad y ciberseguridad enfocados en la seguridad digital, la seguridad operacional y la gestión de acceso lógico. Revisamos y ejecutamos los controles SARO y SOX junto con la atención oportuna de los procesos de auditoría y entrega de soportes a los entes de control internos y externos. También, dimos cumplimiento a la Circular 033 con el reporte de incidentes y métricas de seguridad de la información y ciberseguridad y generamos la revisión y el cumplimiento a los lineamientos corporativos.



Oficina Banco de Bogotá

Gestionamos permanentemente la implementación de nuevos procesos, proyectos y herramientas de seguridad que permiten minimizar los riesgos de seguridad y ciberseguridad entre los que se destacan:

- Mejoramiento de la herramienta DLP para la prevención de fuga de información.
- Implementación de herramientas para el aseguramiento Nube, CASB, *Dome9* - Capa de seguridad para validar el cumplimiento de seguridad en ambientes de nube.
- Mejora de la postura de ciberseguridad mediante la implementación de herramientas para la gestión de vulnerabilidades – *Qualys, SOAR - Security Orchestration Automation and Response* (automatización acciones de seguridad) y *EDR*, herramienta para la identificación de amenazas en los puntos finales.
- Apoyo a la prevención del fraude y gestión de tabletas, mediante el desarrollo de una aplicación de geolocalización para 3,100 tabletas.
- Implementación de 2 laboratorios que detectaron vulnerabilidades críticas sobre servicios relacionados con lectores biométricos y *log-in* de Banca Móvil.
- Realización de 15 proyectos de desarrollo de *software* para servicios internos que apoyan la seguridad Digital.
- Implementación de la herramienta *WAF (F5)* para fortalecer la seguridad de los portales *Corporate, PSE* y *Mantiz*.
- Ejecución de un ciber-simulacro en conjunto con el comité de crisis, bajo un escenario de ataque de *Ransomware* con resultado favorable.
- Con apoyo del proveedor *Microsoft* se realizó un análisis a la postura de ciberseguridad con resultados favorables, evidenciando que no se encontraron riesgos importantes, únicamente recomendaciones de mejora continua.
- Valoración, ejecución e implementación de lineamientos y controles de seguridad para más de 40 proyectos que se tienen a nivel de la Oficina de Proyectos del Banco (*PMO*).
- Fortalecimiento de los indicadores de gestión y riesgo de los procesos de seguridad y ciberseguridad.

Riesgos emergentes [BDB.2] [DJSI]

Continuamente trabajamos en la identificación de los Riesgos Emergentes, como parte de la gestión de riesgos. Los riesgos emergentes se definen como riesgos nuevos o no identificados, que no han sido considerados previamente o riesgos conocidos, que están evolucionando de manera inesperada y que pueden afectar a una compañía, a todo un sector o a toda la economía.

Para ello, aplicamos la metodología PESTEL que permite priorizar dichos riesgos clasificados por los siguientes factores: Políticos (P), Económicos (E), Sociales (S), Tecnológicos (T), Ambientales (E) y Legales (L).

A través de este análisis, se han identificado algunos riesgos emergentes, los cuales han sido analizados y monitoreados, tales como:

| | | |
|---|--|--|
|  <p>(P)</p> |  <p>(T)</p> |  <p>(T)</p> |
| <p>Incertidumbre generada por evento electoral.</p> | <p>Incidentes masivos de robo de información o fraude informático.</p> | <p>Escases de recurso humano especializado en tecnología.</p> |
|  <p>(T)</p> |  <p>(A)</p> |  <p>(S)</p> |
| <p>Aumento en la frecuencia y severidad de ataques cibernéticos contra entidades financieras.</p> | <p>Dependencia de la tecnología (caídas críticas, desconexión, obsolescencia, información en la nube).</p> | <p>Eventos climáticos extremos y/o desastres naturales (inundaciones, huracanes, tormentas, sequías, etc).</p> |
|  <p>(A)</p> |  <p>(T)</p> | |
| <p>Fallas en la mitigación y adaptación al cambio climático.</p> | <p>Inestabilidad social (disturbios, manifestaciones, rechazo social).</p> | |

Posterior a esta identificación, se define y analiza el posible impacto de estos riesgos a la entidad a través de una tipificación de los riesgos emergentes, buscando alinearlos con los sistemas de gestión de riesgos actuales, para establecer unas medidas de mitigación relacionadas. De ello, se desprenden los siguientes dos casos:

1. Inestabilidad social (disturbios, manifestaciones, rechazo social)

Descripción del riesgo

La inestabilidad social se deriva del rechazo de la sociedad ante diferentes situaciones a nivel económico, político y/o social que pueden verse materializadas en disturbios y manifestaciones que posteriormente pueden significar un riesgo físico para la infraestructura del país; adicionalmente, problemas de continuidad del negocio para las empresas, como también la oferta y demanda de productos y servicios, entre otros.

Impacto en el negocio

Consiste en una posible disminución de la oferta de servicios financieros debido al riesgo físico que es latente para el Banco, dado los ataques directos a las oficinas de servicios, lo que a su vez podría dificultar la prestación de los servicios en algunas zonas. Así mismo, las afectaciones en movilidad podrían impactar la continuidad del negocio en algunos procesos que requieren el recurso humano y que son críticos para desarrollar actividades propias del negocio. Por otra parte, las afectaciones a los procesos productivos de los clientes pueden generar un riesgo para el cumplimiento de sus obligaciones con la entidad o derivarse en la materialización de otros riesgos.

Acciones de mitigación

Contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio -SGCN- que nos permite estar preparados para enfrentar de manera exitosa escenarios de emergencia o interrupciones causadas por desastres naturales, atentados terroristas, inestabilidad social (disturbios o manifestaciones), paros sindicales, pandemias, amenaza de bomba, incendio, ataques cibernéticos, fallas en la tecnología o cualquier evento que coloque en riesgo la vida y el bienestar de sus empleados, el servicio al cliente, y la operación de los procesos y servicios críticos.

Este sistema está conformado por:

- Los comités de crisis, cuyo objetivo es la toma de decisiones frente a situaciones de crisis que puedan llegar a desbordar nuestra capacidad de respuesta y preparación. Estos comités son regidos por los planes de administración y comunicación de crisis en los cuales se definen los protocolos que permiten la activación y el escalamiento oportuno de una crisis, así como, la comunicación de la situación.
- Planes de emergencia enfocados en definir de manera integral las actividades que se deben llevar a cabo ante situaciones de riesgo y emergencia para minimizar las lesiones y pérdida de vidas humanas, contemplando escenarios como epidemias o pandemias. Planes de recuperación de procesos críticos y tecnología, que definen los procedimientos que permiten mantener la continuidad de los procesos prioritarios y de la plataforma tecnológica que los soporta, en caso de presentarse un evento de desastre o interrupción mayor.



Trabajamos en la identificación de los Riesgos Emergentes

Las estrategias de recuperación implementadas son probadas periódicamente de forma parcial e integral, mediante un plan formal de pruebas, dejando documentado su resultado. De la misma manera, se ha validado la capacidad de respuesta ante eventos reales de interrupción que han sido atendidos adecuadamente.

Adicionalmente, tenemos definido un protocolo de acciones preventivas de colaboradores antes manifestaciones y disturbios sociales liderado por la Jefatura de Seguridad Física y Electrónica que tiene como objetivo garantizar la seguridad de los colaboradores, infraestructura e información ante este tipo de eventos y mitigar los riesgos que se puedan presentar. De la misma forma se tiene un monitoreo de fuentes de información sobre posibles protestas y movilizaciones buscando identificar alertas tempranas referentes para el funcionamiento y prestación de servicios, con el fin de tomar acciones proactivas de protección y/o contención.

2. Sistemas de Infraestructura Tecnológica: Incidentes masivos de robo de información o fraude tecnológico

Descripción del riesgo

La transición de la prestación de servicios al mundo digital, incluyendo el incremento de los distintos actores de la web, ha generado un aumento en la exposición de las entidades a incidentes relacionados con la seguridad de la información y los ataques cibernéticos, generando que éstas deban intensificar la protección, tanto de la información de sí mismas como la de sus clientes.

Impacto en el negocio

En caso de existir una brecha de seguridad que conlleve a la materialización de un evento o incidente de seguridad y ciberseguridad, que pueda comprometer nuestros sistemas de información o infraestructura tecnológica e implique robos masivos de información de nuestros clientes o información sensible, se tendrían repercusiones operativas, económicas, legales y reputacionales, además de afectar la disponibilidad y oportuna prestación de los servicios frente a los clientes.



Garantizamos la seguridad de la información de nuestros colaboradores

Acciones de mitigación

Contamos con una robusta infraestructura, áreas expertas y sistemas encargados de la seguridad informática. Así mismo, realizamos comités de monitoreo para identificar brechas en los frentes de Tecnología y Ciberseguridad, contamos con planes de contingencia y continuidad adecuados para garantizar la disponibilidad de la información. Igualmente, realizamos un monitoreo de diferentes canales, transacciones y portales, identificando señales de alerta temprana que puedan convertirse en incidentes de ciberseguridad.

La protección de nuestra información y la de nuestros 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.

Con el fin de cumplir con este objetivo, hemos adelantado actividades como:

- Formalización de un Gobierno de Seguridad y Ciberseguridad, expresamente establecido y avalado por la Alta Gerencia del Banco. Así como, establecimiento y ejecución de un Plan Estratégico de Seguridad de la información, alineado con la estrategia del negocio, las directrices corporativas, marcos de referencia y buenas prácticas de industria. Igualmente, identificación de los activos de información y las plataformas críticas del negocio, así como los riesgos asociados, realizando una gestión de estos, implementando y probando los controles que minimice la afectación de los pilares de la seguridad.
- Valoración de la postura de seguridad del Banco, frente a buenas prácticas de la industria.
- Identificación de amenaza y la vulnerabilidad de los elementos de la infraestructura tecnológica, adelantado labores de remediación de estas, con el fin de prevenir la materialización de posibles eventos de seguridad y ciberseguridad.
- Monitoreo 7x24 de la seguridad del Banco, a través del Centro de Operaciones de Seguridad y Ciberseguridad, con lo cual hay oportunidad en la identificación, contención y recuperación, ante un posible incidente de seguridad. Esquemas de Continuidad y recuperación ante desastres (DRP), que permitan mantener la disponibilidad de los servicios de negocio y operación del Banco.
- Asignación y ejecución del presupuesto de inversión y gasto, para mantenerse a la vanguardia en materia de seguridad y a su vez facilitar la sostenibilidad de los procesos de seguridad y ciberseguridad.
- Disponibilidad de canales de comunicación para todos los colaboradores, que permitan informar oportunamente acerca de la ocurrencia de un evento, situación inusual/malintencionada o violación a las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- Impulso a labores de investigación, desarrollo e innovación a nivel de seguridad y ciberseguridad, para anticiparse a la materialización de amenazas internas y externas, incluyendo la prevención de los fraudes a los clientes y usuarios.



Dirección de Comunicaciones y Marketing

Con el Centro de Operaciones de Seguridad y Ciberseguridad monitoreamos todos nuestros procesos



Oficina Banco de Bogotá

Riesgo de tasa de interés y liquidez

Durante 2022, la gestión del riesgo de tasa de interés y liquidez del balance fue desarrollada a través de herramientas de análisis y sensibilidad del ingreso neto de intereses, con el fin de generar métricas y plantear propuestas que permitieron a la Alta Gerencia definir las estrategias de posicionamiento del balance, en medio de un escenario macro con presiones inflacionarias que marcaron un cambio sustancial en los niveles de tasa de interés a nivel local y global.

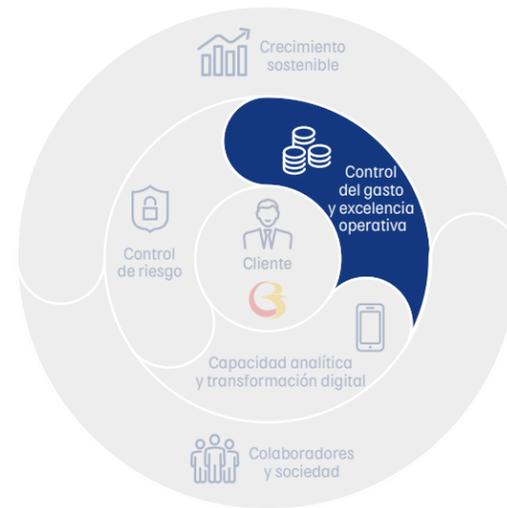
En el frente regulatorio, como parte de la gestión de la estructura de balance, resaltamos las iniciativas asociadas al cumplimiento del Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN), indicador que busca que los establecimientos de crédito mantengan un perfil de fondeo estable, en relación con la composición de sus activos.

Las modificaciones incorporadas a la norma que rige al indicador, en el segundo semestre del 2022 y la finalización del periodo de implementación, definida para marzo de 2023,

marcaron la pauta para la implementación de la estrategia de fondeo del Banco, la cual estuvo enfocada en los segmentos e instrumentos con mayor peso para el cálculo del CFEN. Se destacan en este frente, las campañas de captación en certificados de depósitos a término (CDTs) para personas y empresas, y en depósitos a la vista remunerados para empresas.

Como parte de la gestión de los riesgos financieros del balance, la Dirección ALM lideró la implementación de las Coberturas Contables, figura bajo la cual se aplican reglas contables particulares que permiten reflejar la realidad económica de estrategias de administración de calces y coberturas. Para la gestión del riesgo de tasa de interés, se definió y estructuró la primera estrategia por medio de la cual se convierten pasivos emitidos en tasa fija a tasa variable.

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.

Con el fin de afrontar los principales retos del 2022, logramos dar continuidad a nuestra cultura de eficiencia, a través de la gestión e implementación de diferentes proyectos que permitieron optimizar el uso de los recursos, afrontando diferentes coyunturas en 2022.



Excelencia Operativa

Como parte de nuestro compromiso con la excelencia operativa, en 2022 hemos implementado un nuevo modelo para el direccionamiento y gestión de iniciativas con el objetivo de fortalecer nuestras capacidades organizacionales frente al análisis, postulación y seguimiento al impacto de requerimientos de tecnología asociados a las necesidades del programa de crecimiento ágil. Además, hemos evolucionado nuestra fábrica de procesos en XCenter, un equipo multidisciplinario que busca transformar y mejorar la experiencia de usuarios y clientes, simplificando su interacción con los productos y canales.

Entre las iniciativas de optimización y eficiencia que hemos llevado a cabo, destacan la consolidación de estrategias para disminuir el porcentaje de la cartera de libranzas en mora y la construcción de la primera solución digital E2E para el otorgamiento de créditos de vehículo, logrando más de 2,500 solicitudes por este flujo y reduciendo cerca de 240 minutos de carga operativa. Además, hemos diseñado nuevas soluciones livianas que optimizan procesos y mejoran la experiencia de usuario, como la solución Data BI para mitigar las inconsistencias en el pago de incentivos y el nuevo modelo de incentivos para garantizar la reactivación de dispersiones de fondos a cuentas que hace más de 8 meses no presentaban movimientos transaccionales.



Compromiso con el medio ambiente



→ 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.

Primera entidad financiera certificada Carbono Neutro en Colombia – Huella de carbono corporativa [DJSI.] [GRI2.305.1, 305.2, 305.3]

Icontec nos certificó como Carbono Neutro

Gracias a nuestro compromiso con la reducción de emisiones corporativas de gases de efecto invernadero y al desarrollo de una ruta de descarbonización con planes de mitigación y compensación, fuimos certificados por Icontec como el primer banco del país en ser carbono neutro, alcance 1 y 2.

Algunas de las iniciativas que adelantamos fueron: la adherencia al programa Colombia Carbono Neutral del Gobierno Nacio-

nal liderado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, la medición del 100% de nuestra huella de carbono durante tres años consecutivos en oficinas y sedes administrativas bajo los lineamientos metodológicos del protocolo de Gases de Efecto Invernadero -GHG Protocol-, la instalación de métodos de producción de energía renovable en sus operaciones, la certificación de oficina con el sello de construcción sostenible *Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)*, entre otras. Como resultados, en 2022 tenemos la siguiente medición para Huella de Carbono en Toneladas de CO₂ equivalente.



Cálculo de Huella de Carbono 2019 – 2022

GRI 305.1 - 305.2 - 305.3

(Unidades: tCO₂e)

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Alcance 1 | 2,879 | 1,166 | 5,363 | 3,454 |
| Alcance 2 Location Based | 5,848 | 5,146 | 3,438 | 3,217 |
| Alcance 2 Market Based | N/A | N/A | 0 | 0 |
| Alcance 1+2 Location Based | 8,727 | 6,312 | 8,801 | 6,670 |
| Alcance 1+2 Market Based | N/A | N/A | 5,363 | 3,454 |
| Alcance 3 | 1,153 | 438 | 315 | 431 |
| Total Emisiones GEI Location Based | 9,880 | 6,750 | 9,116 | 7,101 |
| Total Emisiones GEI Market Based | N/A | N/A | 5,678 | 3,885 |

Notas: En 2022 ajustamos la línea base del 2019, de acuerdo con los resultados de la verificación realizada por Icontec en el 2021, de tal forma que incluimos las emisiones correspondientes a refrigerantes del tipo R-22.

En 2021 y 2022 logramos respaldar el 100% del consumo energético de nuestra operación como Energía Renovable, a través de Certificados de Energía Renovable -RECs-, generando a su vez una huella de carbono de 0 toneladas de CO₂ equivalente para el alcance 2.

Las emisiones en viajes terrestres y aéreos estuvieron estimadas en 281.23 Ton de Co₂ Equivalente y Alcance 3 Total (viajes de negocios + consumo de papel) en 2022 fueron 430.98 tCo₂e.

La meta para Alcance 1 para 2022 fue 2,378.72tCO₂e; para Alcance 2 fue 4,102.56 tCO₂e; para Alcance 3 fue 977.04 tCO₂e y para emisiones en viajes 508.06 tCO₂e.

Eficiencia Energética [DJSI] [GRI.302.1]

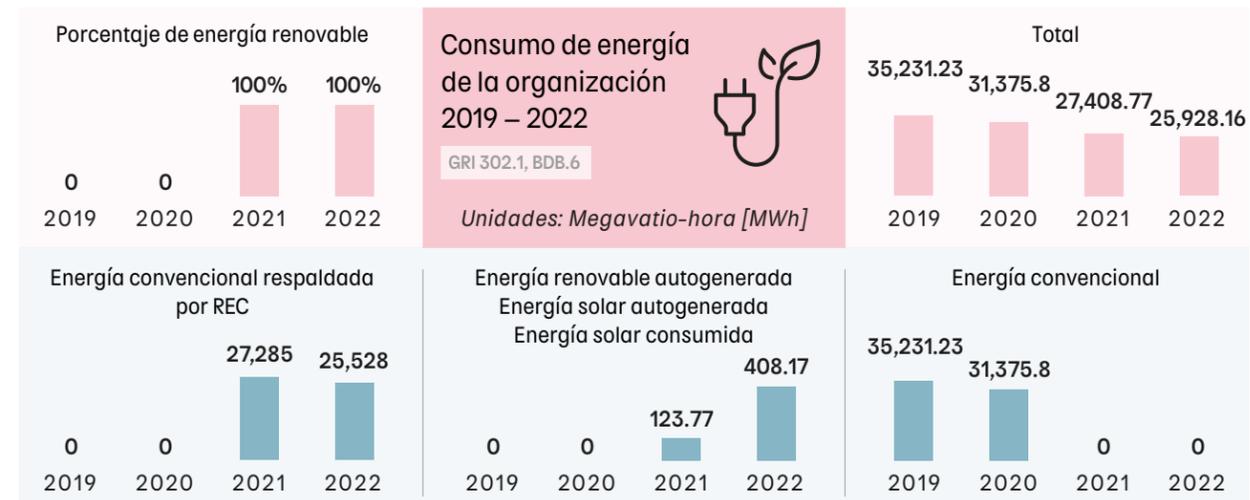
En 2022, continuamos realizando campañas de hábitos de consumo de energía responsable. Realizamos seguimiento y monitoreo de los consumos de energía a través de software inteligente, además de mantener una adecuada medición de la energía autogenerada por nuestros paneles solares, operando en sedes administrativas y oficinas. Como parte de nuestros proyectos de ecoeficiencia operacional, el Banco ha realizado la instalación de paneles solares en 18 oficinas y 2 sedes administrativas (Bogotá y Barranquilla), logrando una generación de energía solar en el año 2022 igual a 408.17 MWh. Toda la energía renovable autogenerada (100%) es consumida en las operaciones de cada sede. Los datos de generación de las instalaciones solares son obtenidos por medición directa registrada en el software *Energy Master*.

Igualmente, cambiamos 598 equipos de aire acondicionado en 88 oficinas a nivel nacional, garantizando la implementación de sistemas de última generación en el mercado, que nos genera

un ahorro promedio del 18% en consumo energético y disminución de gasto en mantenimientos correctivos. A su vez, implementamos el primer proyecto de internet de las cosas (IoT) en la oficina El Prado Barranquilla, para el apagado/encendido y control de temperatura del sistema de aire, de manera remota. Con esta iniciativa, logramos disminuir el consumo de energía en 17%, durante los 3 meses de seguimiento en la oficina.

El proyecto eficiencia energética, las campañas permanentes de buenos hábitos de consumo, la optimización de espacios, la implementación de tecnología de refrigeración eficiente y el despliegue masivo de paneles solares, que al cierre de 2022 completó 20 sitios, fueron las principales palancas para lograr una disminución de 6% comparando con 2021, que equivalen a 229 toneladas de CO₂ mitigadas al medio ambiente.

Por otro lado, respaldados por Certificados de Energía Renovable -REC- logramos acreditar que el uso de energía en nuestra operación es 100% renovable, nuestra demanda energética se reporta así:



* Los proyectos propios de energía renovable corresponden al 100% de ejecución por el Banco.

* Toda la energía renovable que se genera a través de paneles solares es consumida en las operaciones del Banco.

En el informe de gestión de 2021 se publicó la autogeneración de energía renovable por paneles solares con un valor inferior dado que se utilizó como fecha de corte el 20 de diciembre. En este informe se ajusta el valor a corte del año fiscal.

Metodología de cuantificación de consumos energéticos [GRI 302-1]

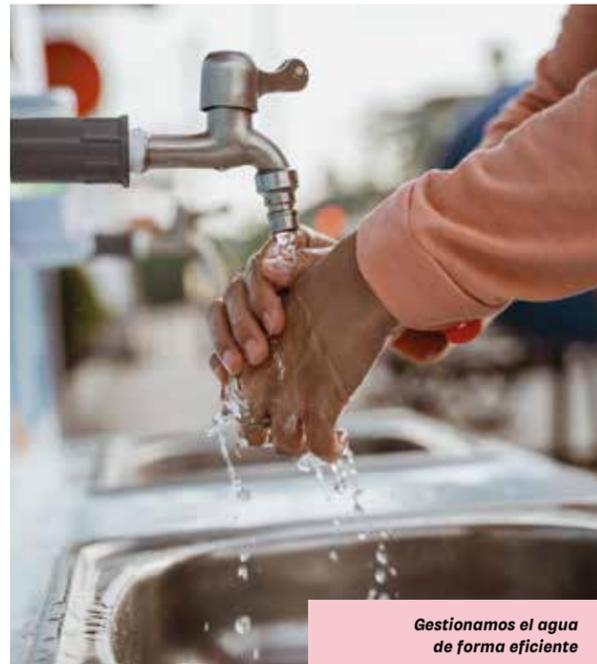
El consumo energético total corresponde a 93,540 GJ que equivalen 25,983 MWh los cuales corresponden a combustibles renovables y no renovables consumidos para el uso de vehículos y avión (fuentes móviles) y para plantas eléctricas (fuentes fijas) y, al consumo eléctrico de la organización que incluye el consumo total de energía eléctrica proveniente del Sistema Interconectado Nacional -SIN y el autogenerado por los paneles instalados en 18 sedes del Banco. El registro de combustibles es tomado de las facturas de recarga en estaciones de servicio según el uso de los vehículos, avión y/o plantas eléctricas y los consumos de energía eléctrica son registrados por cada sucursal desde las respectivas facturas, en el software *Energy Master*.

Por otro lado, frente a los registros de consumo de energía eléctrica en el año 2021, se presenta una diferencia de 6,327.65 GJ que equivalen a 1,758 MWh, esta disminución se generó debido a la instalación de paneles solares en 18 oficinas y la sede administrativa de Barranquilla, adicionalmente, se continuaron las campañas de buenos hábitos de consumo para todos los colaboradores del Banco, se realizó instalación de dispositivos inverter para optimizar la eficiencia del encendido y apagado de los equipos de aire acondicionado en horarios no hábiles y se realizó la instalación de películas solares para mejorar el confort térmico en las oficinas y evitar el encendido de equipos de ventilación.

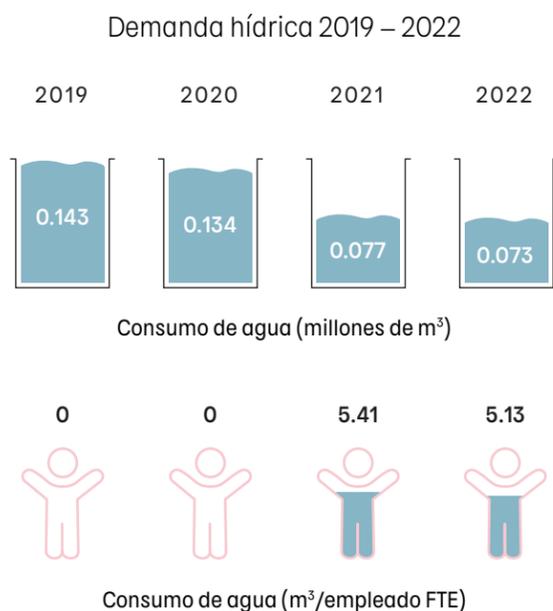
Eficiencia Hídrica [DJSI][GRI.303.5]

La medición de nuestra huella hídrica nos ha permitido gestionar el agua de forma cada vez más eficiente. Entendemos nuestra responsabilidad dada la presión ejercida sobre el recurso; por esto, hemos implementado herramientas de medición y monitoreo que nos permiten identificar altas demandas y aplicar sobre estas las medidas de control pertinentes. En el 2022 continuamos realizando campañas de uso eficiente y ahorro del agua que se han visto reflejados en la disminución del consumo. Nuestro consumo hídrico es principalmente de uso doméstico proveniente de nuestras oficinas para consumo de colaboradores.

En el Pacífico y San Andrés hemos asignado recursos económicos adicionales para abastecer agua potable. 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 10m³ para aprovisionar la oficina.



Gestionamos el agua de forma eficiente



Consumo de agua en zonas de estrés hídrico [GRI 303-5]

0.007 CONSUMO HÍDRICO TOTAL (MMm³)

7.4 CONSUMO HÍDRICO TOTAL (MI)

* Las unidades de reporte corresponden a Millones de metros cúbicos (MM m³) y en Megalitros (MI)

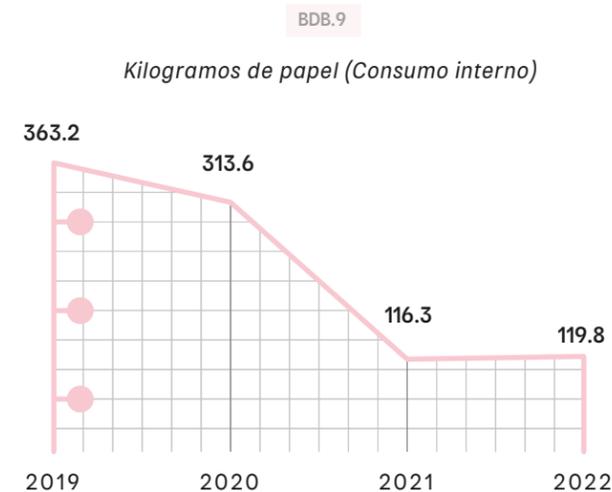
Gestión integral de residuos [GRI 306.2]

Realizamos un correcto manejo de nuestros residuos, principalmente de aquellos aprovechables con empresas expertas en reciclaje, en cuanto a residuos peligrosos los gestionamos mediante entidades que realicen una correcta disposición final.

Consumo de papel

Continuamos con nuestro compromiso en la reducción del papel, utilizándolo de manera eficiente y minimizando el desperdicio a través de nuestro proyecto "cero papel"; mediante diversas iniciativas como la transición a comprobantes digitales, asignación de turnos sin papel, digitalización de formatos de oficinas entre otros, nos ha permitido disminuir principalmente la impresión de hojas en nuestras sucursales. Es así como, estandarizamos procesos operativos, elaboramos manuales de funciones digitales sobre todos los cargos de los centros de servicio empresarial y redujimos el 46% del consumo promedio mes de papel. Adicionalmente, implementamos el proyecto de ensobrado automático de tarjetas de crédito y débito con papel reciclado, cuya operación iniciará en el primer bimestre de 2023.

Consumo de papel en la organización 2019 –2022



Acorde a los registros de consumo interno, presentamos un leve aumento en el uso de papel debido en gran parte a la mayor participación de colaboradores en oficinas y a la mayor afluencia de clientes en nuestras sucursales. Por otro lado, identificamos una disminución del consumo de papel externo (comunicados impresos), respecto del 2021 equivalente a cerca del 50%.



Trabajamos con aliados para aprovechar los residuos

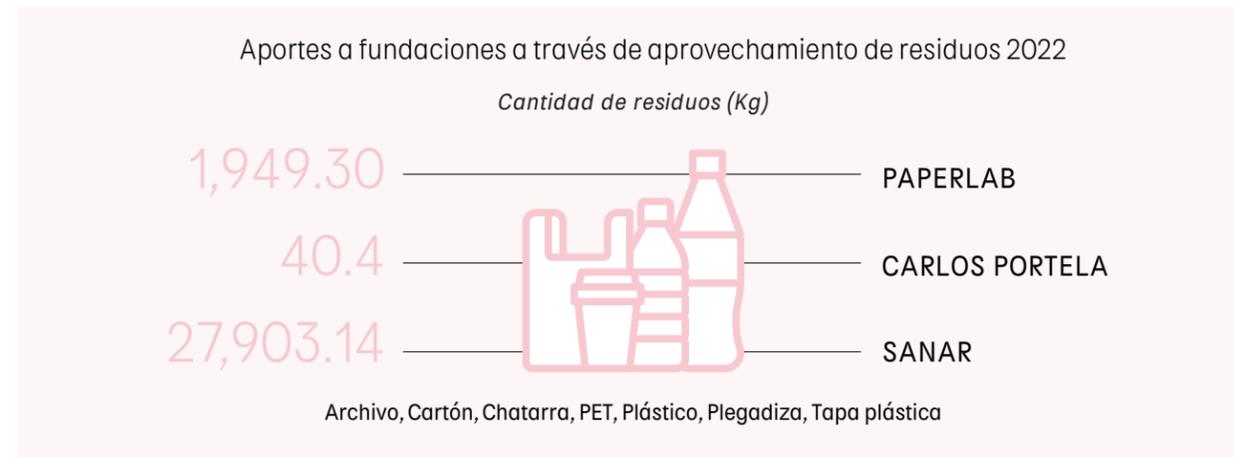
Aprovechamiento de residuos

Gran parte de nuestro programa de residuos se basa en el correcto aprovechamiento de los materiales reciclables que se generan tanto en sedes administrativas, como en nuestra red de oficinas a nivel nacional. Capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores en la correcta separación de residuos y la relevancia de fortalecer nuestra cultura del ahorro.

De esta forma, en el 2022, desde el archivo central hicimos un aprovechamiento de 280 toneladas de residuos entre papel de archivo, cartón y plástico acumulados de años anteriores, a través de nuestro aliado Carpapeles, generando una menor carga de desechos al ambiente, recirculación del material e ingresos para el Banco. Estos residuos, se someten a un proceso de destrucción y se reutilizan como materia prima para la elaboración principalmente de papel higiénico e industrial. Por otro lado, se han gestionado 5 toneladas adicionales de residuos aprovechables con la empresa Ele de Colombia, quienes dan un segundo uso a los residuos, transformándolos en subproductos ecológicos como lápices, esferos, cuadernos, libretas y agendas de material reciclado.

Programa de residuos aprovechables que apoyan causas sociales

De la mano de nuestros colaboradores, hemos logrado forjar un gran programa de aprovechamiento de residuos a nivel nacional, a través de sensibilización y talleres para la correcta separación. Con ello se generan los aportes para diversas fundaciones que utilizan este material como sustento, así:



Residuos Gestionados

A continuación, se presenta el total de los residuos gestionados en el 2022 por tipo de residuo:



*Todos los residuos fueron reciclados o reutilizados, únicamente el 0.81 fueron eliminados de otro modo.

Residuos RAEE

Para el manejo de residuos peligrosos o RAEE, tenemos alianza con organizaciones como LITO y GECORAEE, con los que reutilizamos y dispusimos de manera correcta 809 Kilogramos de material a nivel nacional, constituido principalmente por tubos fluorescentes, equipos de telecomunicaciones, grandes electrodomésticos, entre otros. Igualmente, pudimos aportar a causas sociales para la implementación de proyectos solidarios que generan beneficios a diferentes comunidades en condición de vulnerabilidad, a través de la "Fundación Puntos Verdes".

Programas ambientales

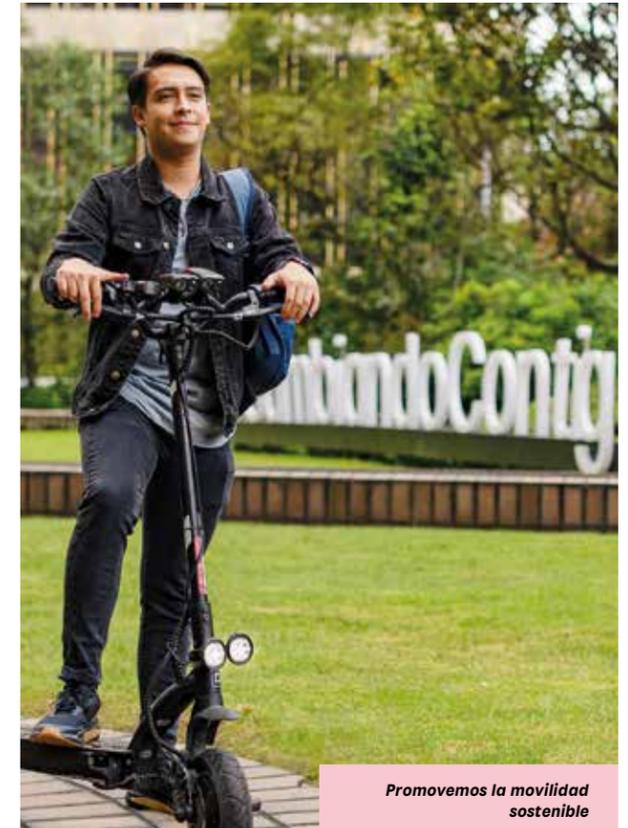
Seguimos trabajando e implementando programas que contribuyan al bienestar de nuestros colaboradores, la sociedad y el ambiente, por medio de acciones para mitigar el impacto del cambio climático, proteger y conservar la biodiversidad y compensar algunas de nuestras emisiones como sociedad.

Algunos de nuestros programas más relevantes son:

Movilidad sostenible BDB.10

Para el 2022, continuamos trabajando en impulsar el bienestar, mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y disminuir la cantidad de emisiones de CO₂ por medio de nuestro programa de movilidad, en donde implementamos un modelo de desplazamiento que minimice el impacto negativo al ambiente; es así como recibimos por tercer año consecutivo el reconocimiento por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad como uno de los mejores programas del sector privado por transformar los hábitos de movilidad y la cultura alrededor del impacto que tienen los viajes al trabajo.

Contamos con un Plan Integral de Movilidad Sostenible -PIMS- en el Distrito Capital, que actualizamos anualmente según las necesidades y falencias que encontramos, y con ello planificamos de manera adecuada las nuevas estrategias que requieren nuestros colaboradores. En 2022, logramos aumentar la cantidad de colaboradores que se movilizan en bicicleta, instalar porta patinetas en Dirección General, incrementar el número de usuarios de nuestra App de *Carpooling* y extender el programa a Medellín, Cali y Barranquilla. Además, implementamos un sistema de incentivos por buenas prácticas de movilidad, expandimos el sistema de bicicletas compartidas para Barranquilla, Villavicencio, Medellín, Cali y Bogotá, contamos con una política de trabajo híbrido y horarios flexibles, y más de 8 mil usuarios se beneficiaron del programa, evitando 37 toneladas de emisiones de CO₂.



A su vez, apoyamos el proyecto socioambiental de la fundación *Saving The Amazon* en el Vaupés, en donde logramos construir el bosque BdB con la siembra de 80,526 árboles a la fecha y una captura de carbono de más de 4,480 Toneladas de CO₂ desde sus inicios en el 2015. El proyecto además de contribuir con la restauración tiene principalmente un enfoque social con las comunidades indígenas de la zona (Tayazú, Santa Cruz y Puerto Paloma) en donde se benefician 70 familias y se empodera a las mujeres para que sean las mayores participantes de este tipo de empleo con más formalidad.

Comprometidos con la certificación de carbono neutro en nuestra operación, adquirimos 2,000 créditos de carbono relacionados a un proyecto de reforestación y conservación de zonas boscosas entre la subregión denominada Montes de María y la Depresión Momposina en los departamentos de Córdoba y Bolívar. Este proyecto permite la reforestación con especies nativas y genera beneficios socio ambientales que se traducen en la conservación de fuentes hídricas, prevención de la erosión, bienestar en términos de salud, remoción de CO₂ y desarrollo de actividades económicas comunitarias.

Reforestación y Restauración ecológica

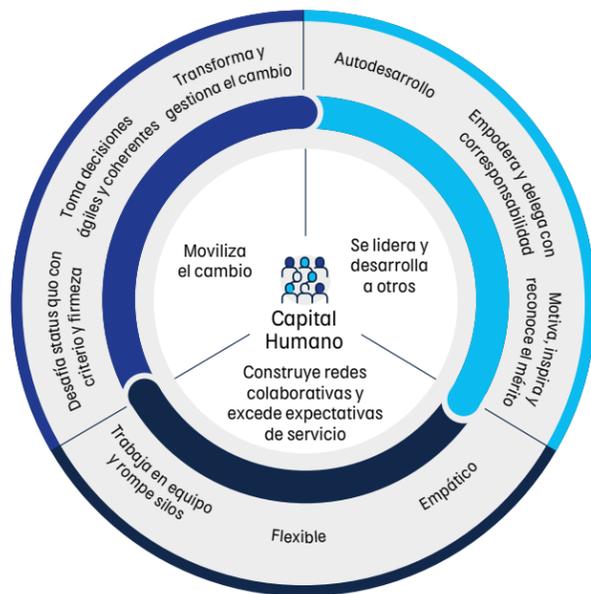
Reiteramos nuestro compromiso con la restauración y principalmente la compensación de nuestra huella de carbono, mediante la siembra de árboles nativos en zonas despojadas de vegetación. Con el apoyo de la Fundación Natura, que realiza proyectos de restauración ecológica y junto a nuestros colaboradores, llevamos a cabo la sembratón de 240 árboles en las reservas naturales El Encenillo - Cundinamarca y Silencio-Antioquia.

Colaboradores y Sociedad



→ Promovemos una cultura organizacional que prioriza los valores y prácticas de equidad, diversidad e inclusión para el bienestar y desarrollo de los colaboradores, fomentando el balance vida personal y laboral, un liderazgo inspirador y orientado al cambio, en un entorno de trabajo colaborativo, de agilidad y de transformación digital, para brindar experiencias superiores a nuestros clientes y generar impactos positivos a la sociedad y el medioambiente.

Nuestros colaboradores [GRI 2-7]



Sello de cultura

Nuestro Sello de Cultura gira en torno a nuestro talento y prioriza nueve comportamientos que buscan la excelencia de nuestros colaboradores en el día a día, a través de tres pilares: Lideramos y desarrollamos a otros, Movilizamos el cambio y Construimos redes colaborativas y excedemos expectativas de servicio. Durante 2022, promovimos la cultura organizacional del Banco, fortaleciendo la adopción por parte de nuestros colaboradores del Sello de Cultura BdB, distintivo que define nuestro actuar y la forma de relacionarnos con los diferentes grupos de interés.

Estrategia del talento humano

Durante los últimos años, los cambios sociales, económicos y ambientales acelerados por la pandemia y la pospandemia, han generado un impacto significativo en la sociedad y en los colaboradores del Banco. Para responder a este nuevo entorno, se han llevado a cabo innovaciones en la gestión del talento para proporcionar ambientes inclusivos, productivos e innovadores que se adapten a las nuevas necesidades. Además, se han implementado acciones integrales de bienestar para proteger la salud mental de los empleados y brindar un equilibrio entre la vida y el trabajo. La flexibilidad laboral, el teletrabajo y el trabajo híbrido son algunas de las opciones que se han ofrecido, y se han escuchado y respondido a las necesidades y expectativas de los empleados mediante el *journey* del colaborador (*Employee Journey Map BdB*).

El desarrollo del talento ha sido fundamental, con la adopción de nuevas habilidades y competencias, y la consolidación del modelo de liderazgo con el Programa Integral de Transformación y la Academia Ágil. Se han implementado procesos de *feedback* y planes de carrera para el crecimiento de las personas y los equipos, y se han llevado a cabo estrategias para la atracción y promoción del talento en línea con la marca em-

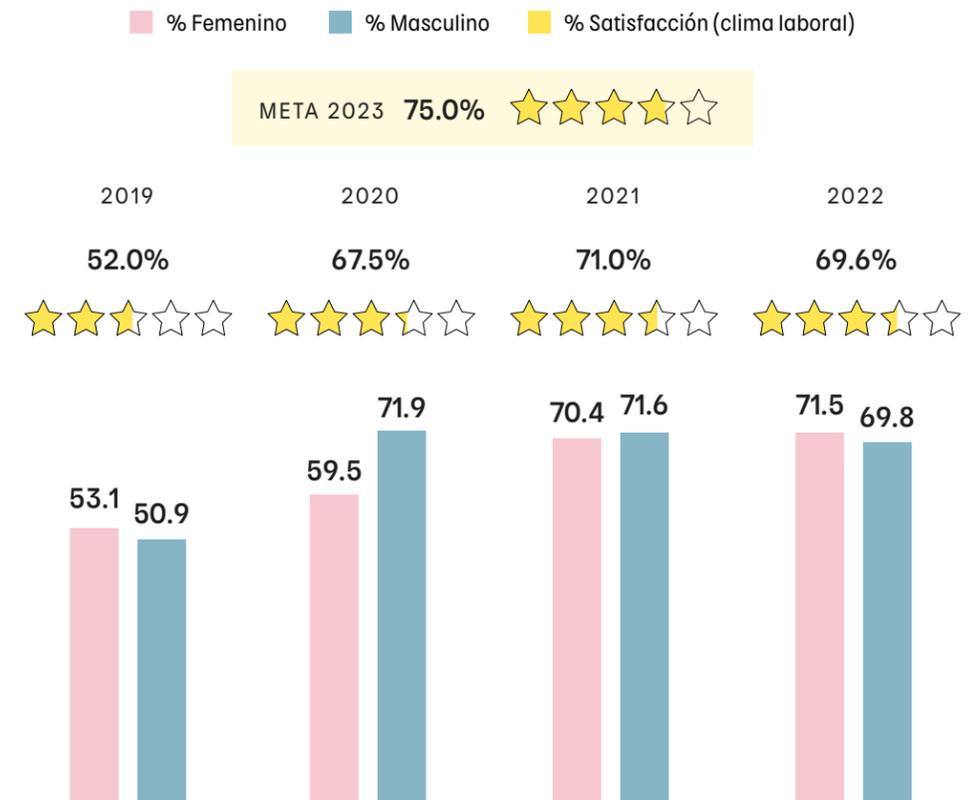
pleadora. Todo esto se ha logrado con un enfoque transversal de diversidad, equidad, inclusión y no discriminación, lo que ha llevado a la consolidación de ambientes más diversos e inclusivos, liderados con enfoque de género, y ha posicionado a la empresa como referente en materia de DEI en el sector productivo nacional: *“Market Leader”* (*Euromoney*) en diversidad e inclusión en el sector financiero; Sello Plata Equipares (PNUD, MinTrabajo), Sello *Friendly Biz* y estamos dentro del top 10 de las empresas más incluyentes según la Cámara de la Diversidad y el Centro Nacional de Consultoría.

Por tercer año consecutivo somos certificados por *Great Place To Work (GPTW)* [BDB.13] [DJSI, MSCI]

Por tercer año consecutivo, obtuvimos la certificación de Gran Lugar para Trabajar por GPTW e Icontec gracias a nuestras estrategias para el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias. Implementamos mejores prácticas y herramientas para movilizar el ambiente laboral, priorizando acciones basadas en divulgación de resultados, entrenamiento en herramientas, formación para el equipo de *sponsors*, realización de pulsos y planes de comunicación para promover el uso de beneficios para nuestros colaboradores.



Resultados 2019 - 2022



Distribución
Great Place To Work

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|------|------|------|------|
| Nivel I | | 65,7 | 71,0 | 69,6 |
| Nivel II | | 91 | 94,3 | 95,9 |
| Nivel III | | 82,2 | 91,0 | 86,3 |
| Nivel IV | | 66,1 | 66,3 | 63,9 |
| Nivel V | | 73,9 | 81,3 | 89,2 |
| Nivel VI | | 63,4 | 72,3 | 70,4 |
| Nivel VII | | 62,6 | 67,9 | 69,6 |

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------|------|------|------|------|
| Menos de 22 años | 59,9 | 83,6 | 90,8 | 84,8 |
| 22 a 29 años | 55,9 | 70,7 | 76,7 | 76,7 |
| 30 a 39 años | 47,5 | 62,0 | 66,4 | 62,6 |
| 40 a 52 años | 48,1 | 63,9 | 71,8 | 72,1 |
| 50 años o más | 47,7 | 58,8 | 68,5 | 71,5 |

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------|------|------|------|------|
| Mayoría étnica | 51,4 | 65,7 | 71,0 | 69 |
| Minoría étnica | 48,7 | 66,5 | 66,7 | 78,5 |
| LGBT+ Sí | - | 51,9 | 65,7 | 61,4 |
| LGBT+ No | - | 65,7 | 71,0 | 69,6 |
| Prefiero no responder | - | - | 60,6 | 70,7 |
| LGBT+ sin identificar | - | 46,9 | 63,9 | 69,6 |

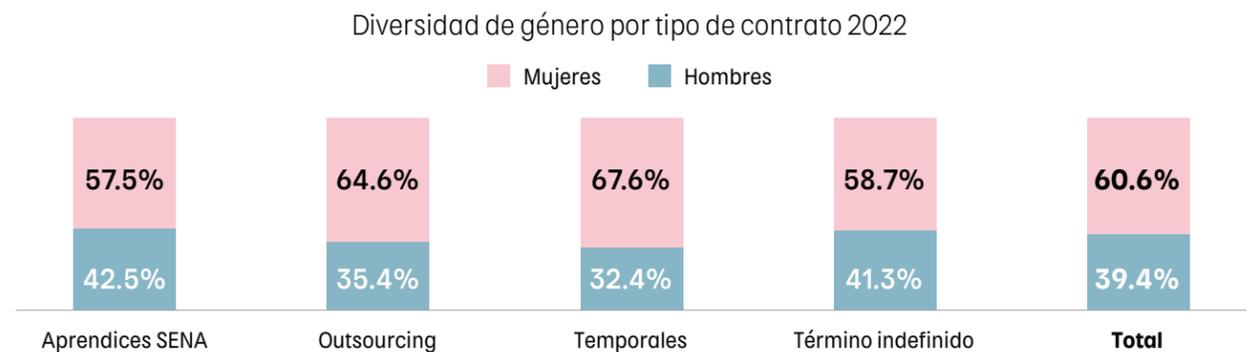
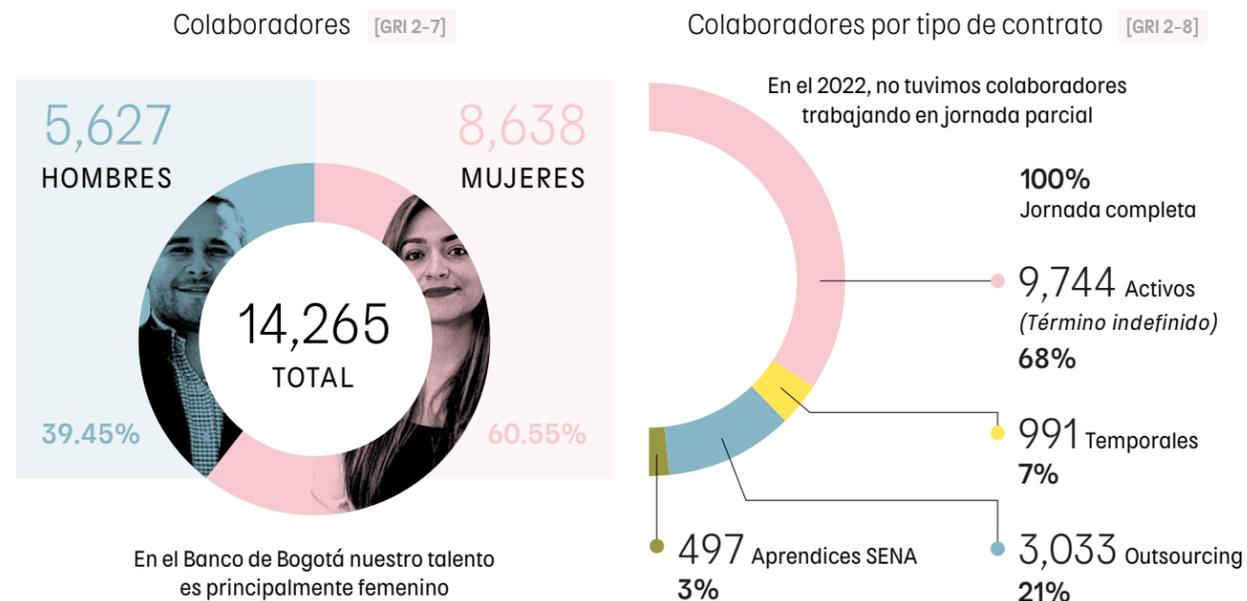
Lideramos la gestión de personas a nivel sectorial en MERCOSUR Talento [MSCI.7]

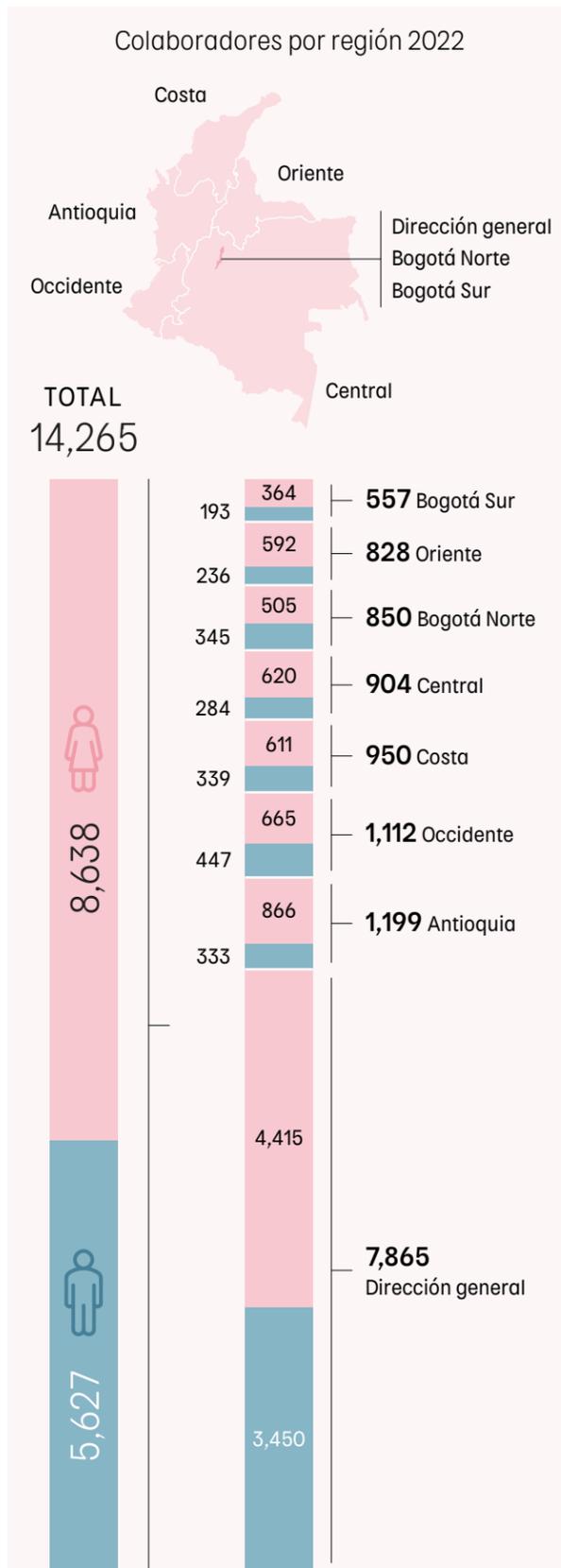
En la evaluación global del atractivo de nuestra marca empleadora para atraer y retener talento, realizada por Merco Talento, monitor que fomenta la mejora de la gestión del capital humano de las organizaciones, subimos 6 posiciones y movilizamos, de forma importante, la percepción de nuestros grupos de interés como *Alumni* de escuelas de negocio, *Expertos*, *Headhunters* y *Sindicatos*; así mismo, nos posicionamos en el *Benchmarking* de gestión de personas en la 1ª posición a nivel sectorial y en la 2ª posición a nivel general 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.

Recibimos la certificación como Empresa Familiarmente Responsable

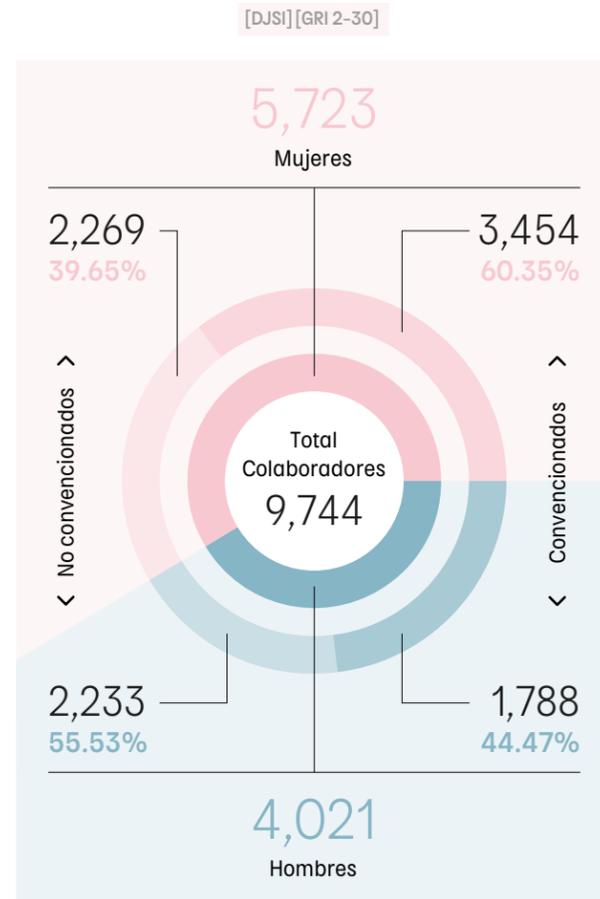
En 2022 nos convertimos en el primer Banco del país en alcanzar la certificación de Empresa Familiarmente Responsable – EFR –, norma Internacional que promueve la conciliación o equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, mediante la implementación de un modelo de gestión y mejora continua. La certificación es otorgada por la Fundación Más familia de España, una entidad privada, sin ánimo de lucro, aconfesional e independiente, que se constituye en el 2003, para la protección, defensa y promoción de la familia, y en especial de aquellas con dependencias (menores, mayores, discapacitados, etc.), en su seno.

Así está conformado nuestro talento

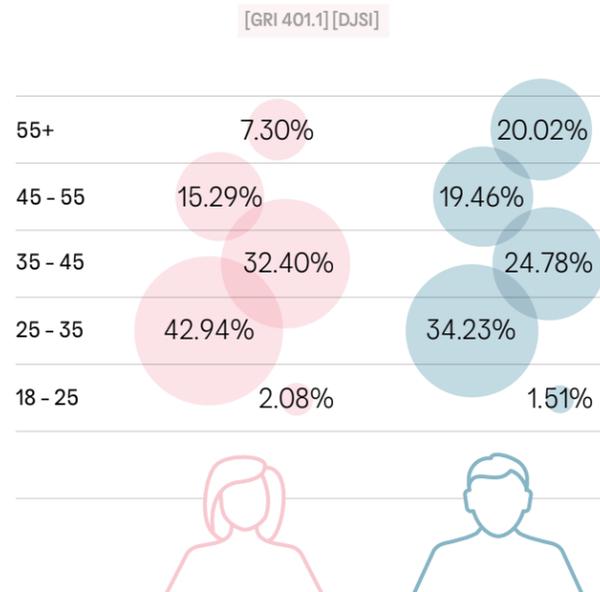




Convencionados y no convencionados 2022



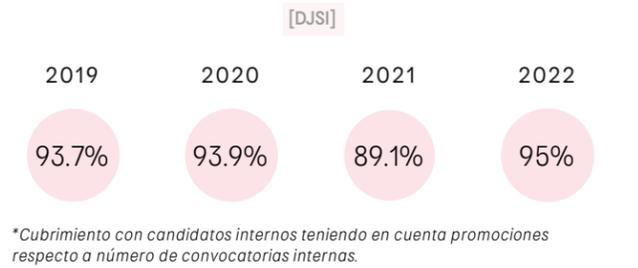
Distribución por edad convencionados 2022



Nuevos colaboradores y rotación de empleados 2022



Puestos ocupados por candidatos internos 2022

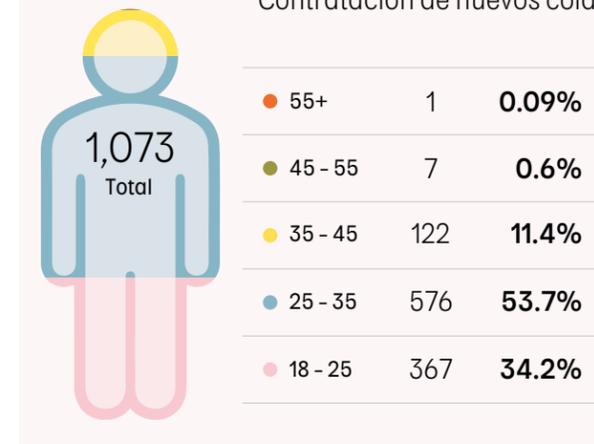


Porcentaje de cubrimiento*



*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.

Contratación de nuevos colaboradores por edad 2022

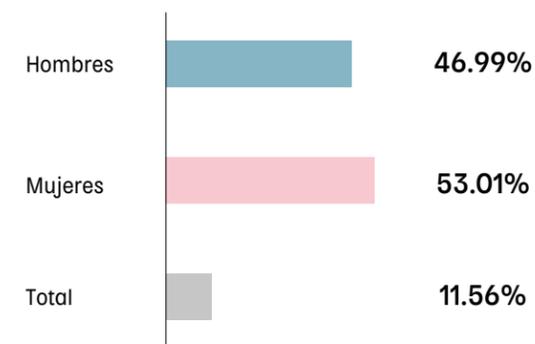


| Métrica | 2022 |
|--------------------------------|--------|
| Tasa de nuevos empleados total | 11.01% |
| Rotación de empleados total | 11.56% |
| Rotación voluntaria | 7.72% |

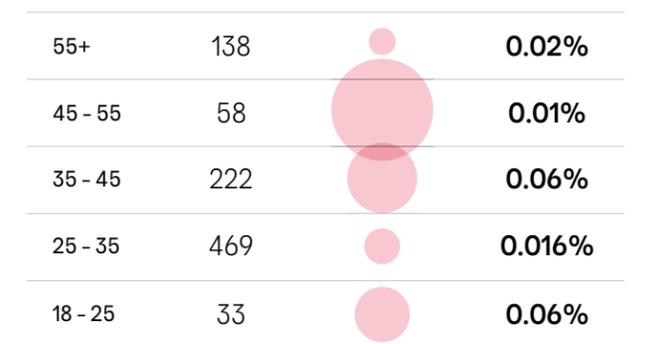
| Métrica | 2022 |
|--|-------------|
| Costo promedio por empleado contratado | \$4,447,992 |
| Costo total de nuevos empleados contratados* (\$ millones) | \$4,773 |

*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 2022



Rotación de empleados por edad



Promovemos un Banco diverso, equitativo e inclusivo para todos [BDB.13][DJSI][MSCI 7]

En Banco de Bogotá, nos enfocamos en promover la diversidad, equidad e inclusión, y nos consolidamos como un referente en el sector. En 2022 continuamos con la implementación de programas de formación, certificaciones y acciones afirmativas para fomentar la equidad e inclusión, logramos avances en la inclusión laboral de personas con discapacidad, ampliamos la visión de la diversidad, presentamos programas de empoderamiento femenino y masculino, ajustamos procesos de denuncia y protocolos de acoso laboral, sexual y no sexual, y fuimos reconocidos con dos premios por nuestra gestión en equidad y diversidad.

Nuestra estrategia se centró en cuatro frentes: inclusión y discapacidad, diversidad, equidad y convivencia.



Inclusión y discapacidad:

El Programa de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad (ILPcD), avanzó en la sensibilización y capacitación entorno a la discapacidad (+6,300 personas). Además, presentó la primera oficina incluyente, incorporó en 60 sucursales conceptos de acceso universal y ajustes razonables en los espacios físicos y centros de relevo, brindó capacitación en lenguaje de señas a la fuerza comercial, e incorporó las primeras convocatorias para personas con discapacidad, para continuar en la atracción del mejor talento inclusivo.



Diversidad:

Como parte de la iniciativa Familia Diversa BdB, ampliamos nuestra visión a través de beneficios, eventos y conversatorios. Además, capacitamos a 2,000 personas en áreas clave de la compañía en diversidad y fortalecimos el proceso de *onboarding*.



Equidad:

Implementamos una serie de iniciativas para promover la equidad de género en nuestra organización, incluyendo el lanzamiento de nuestro primer programa masculino "Los Hombres También Cuentan" y la presentación de la segunda cohorte de nuestro programa de empoderamiento femenino "Mujer Tu Huella Nos Inspira". Además, fortalecimos nuestro ecosistema de equidad y fuimos certificados con el Sello Equipares, y continuamos con nuestros ciclos de conversatorios y la iniciativa de mujeres mentoras en alianza con el Ministerio de Ciencias.



Convivencia:

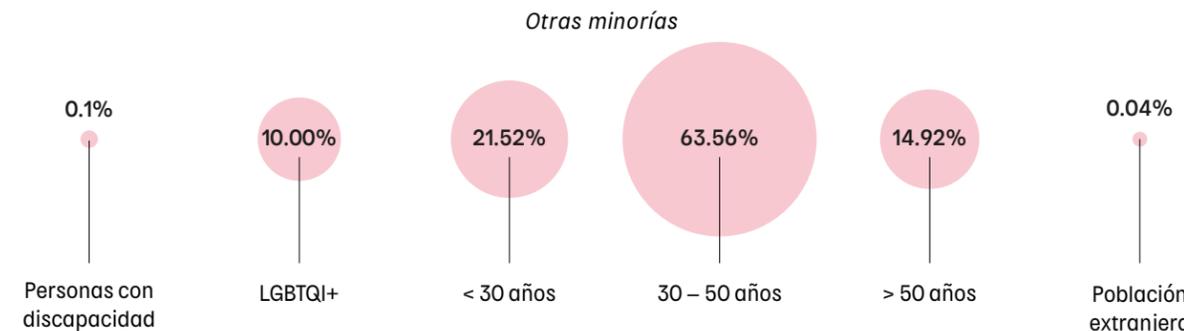
Ajustamos nuestros procesos de denuncia y protocolos de acoso laboral, sexual y no sexual, en línea con las buenas prácticas empresariales, fortalecimos los canales de formación y capacitación relacionados con este tema, mediante nuestros cursos de convivencia laboral y las jornadas de convivencia (5,000 participantes) y la generación de nuestro manual de comunicación inclusiva.

Indicadores de diversidad y equidad [DJSI]

Distribución de colaboradores por raza / etnia / nacionalidad 2022

| Raza / etnia y nacionalidad - Total planta | % de la fuerza laboral total 2022 | % en todos los puestos directivos 2022 |
|--|-----------------------------------|--|
| Mestizo | 52.8% | 52.8% |
| Blanco | 45.3% | 45.3% |
| Afrodescendientes, Creole - Palenque, Raizal | 1.4% | 1.4% |
| Indígena | 0.5% | 0.5% |
| Otros | 0.0% | 0.0% |

Distribución de colaboradores por otras minorías 2022



Casos de discriminación y acoso

Se presentaron 19 quejas de presunto acoso sexual / no sexual. Estos casos fueron investigados siguiendo nuestro protocolo, identificando algunos casos relacionados con maltrato a subordinados, faltas de respeto y presión en el cargo, que los colaboradores interpretan como acoso. En todos se realizó la debida diligencia y en los casos que aplicaba se tomaron las medidas correctivas que incluyeron: acompañamiento, acercamiento, acuerdos y conciliación, entre otros;

Número de incidentes por discriminación y acoso 2022 [DJSI]

| Estado | Número de casos |
|------------------------------|-----------------|
| Dirigidos a otras instancias | 11 |
| Acuerdos Conciliatorios | 3 |
| Cambio de área | 1 |
| Acción disciplinaria | 1 |
| Acercamiento* | 1 |
| Renuncia | 1 |
| Sondeo | 1 |
| Total Casos 2022 | 19 |

*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 2022 [DJSI]

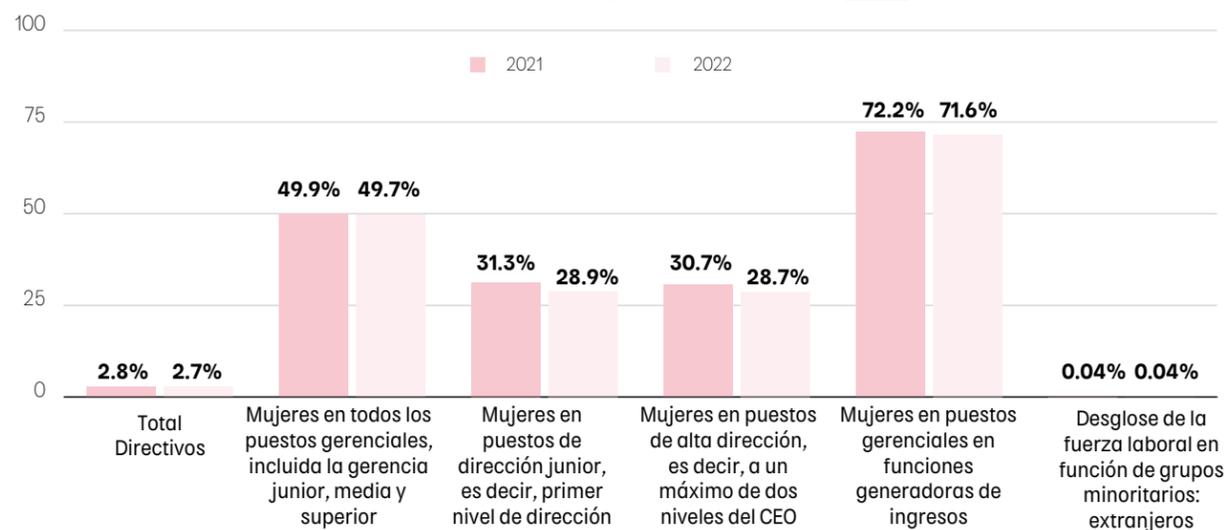
| Indicador de diversidad | 2021 | 2022 | Meta 2023 |
|--|-------|-------|-----------|
| Mujeres en la fuerza laboral total | 59.1% | 60.5% | 60.5% |
| Mujeres en puestos directivos. | 49.9% | 49.7% | 50.0% |
| Mujeres en cargos administrativos – Primer nivel | 31.3% | 28.9% | 29.0% |
| Mujeres en los más altos cargos directivos a dos posiciones del Presidente | 30.8% | 28.8% | 29.0% |
| Mujeres en roles de generación de ingresos ej. Fuerza comercial. | 72.2% | 71.6% | 71.6% |
| Mujeres STEM o en puestos relacionados. | 36.1% | 35.2% | 35.3% |

Indicadores salariales por género 2022* [DJSI]

| Nivel de cargo - DEI | Promedio salarial mujeres | Promedio salarial hombres | Ratio promedio salarial mujeres / hombres |
|--------------------------------|---------------------------|---------------------------|---|
| Nivel ejecutivo | 16,736,541 | 20,498,810 | 0.82 |
| Nivel directivo | 5,387,911 | 5,756,302 | 0.94 |
| Nivel directivo con incentivos | 6,164,377 | 6,246,733 | 0.99 |
| Nivel administrativo | 2,367,275 | 2,603,919 | 0.91 |

*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.

Total mujeres en cargos directivos 2022 [DJSI]

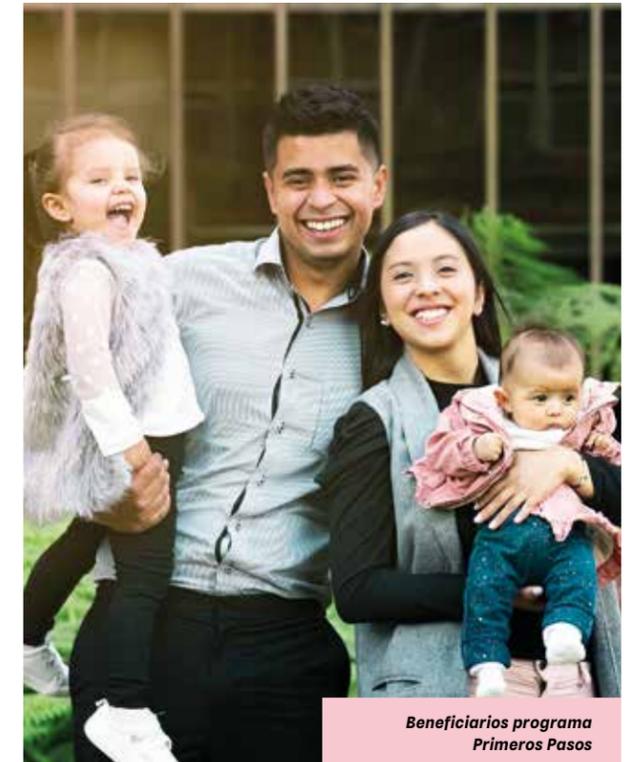


Promovemos el bienestar [DJSI]

Con el fin de cuidar a nuestros colaboradores, diseñamos programas e iniciativas que nos permiten ofrecerles bienestar físico, emocional y social, en un entorno de trabajo seguro, que además, les brinda oportunidades de progreso para ellos y sus familias.

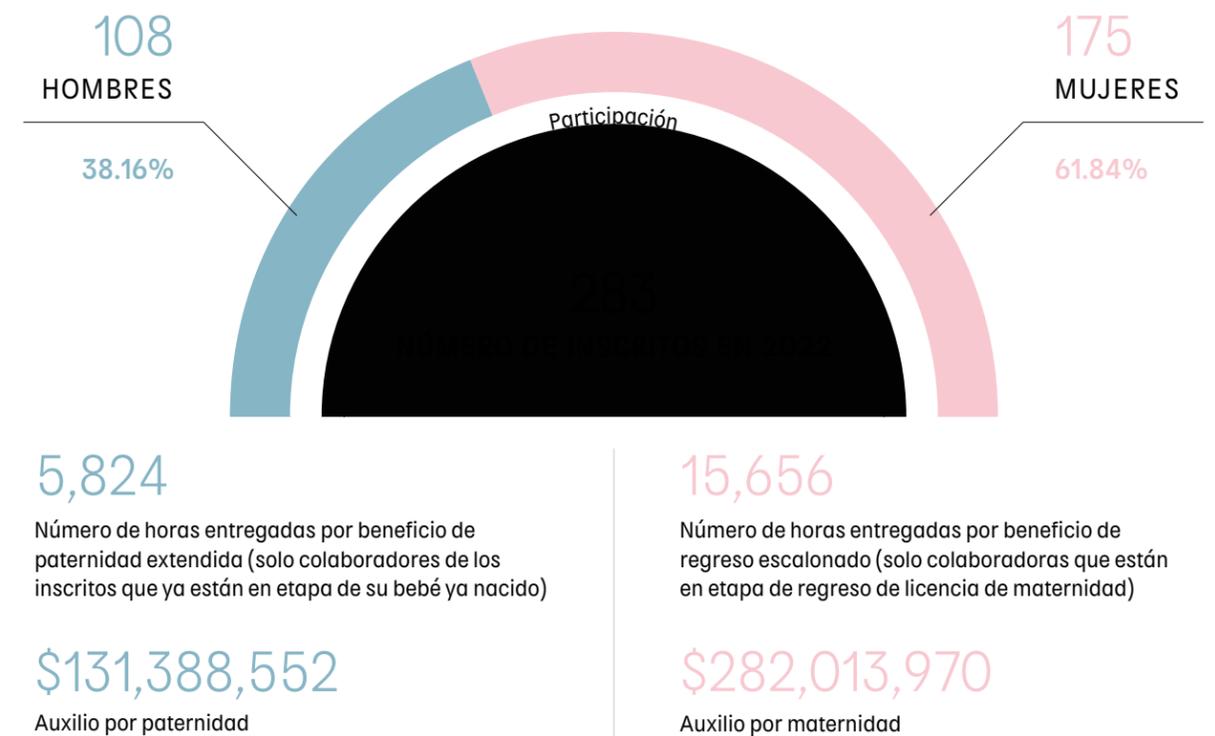
Primeros Pasos

El 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.



Beneficiarios programa Primeros Pasos

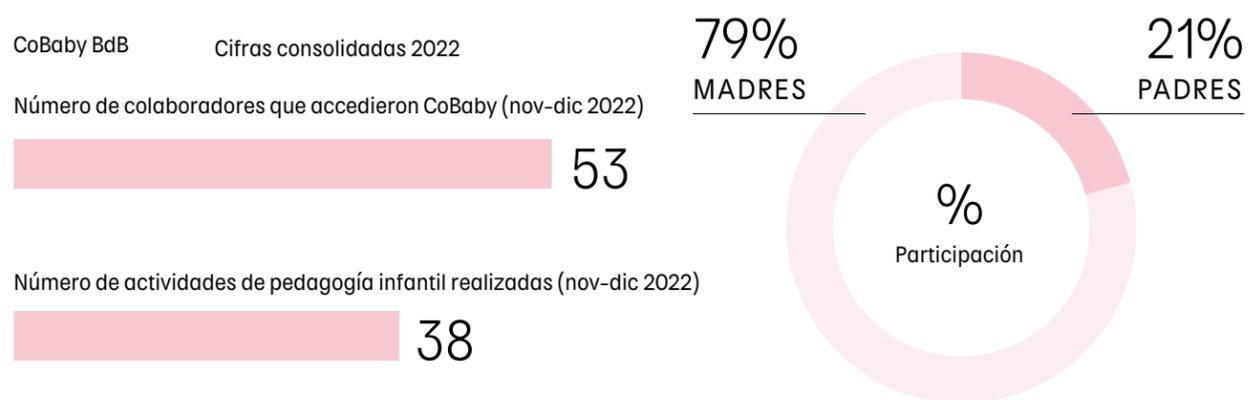
Indicadores de gestión - Programa Primeros Pasos 2022



CoBaby BdB

En 2022, bajo el programa Primeros Pasos, se creó *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. El Banco es el primero en implementar este tipo de espacios que promueven el equilibrio entre la vida profesional y personal de los colaboradores y sus familias.

Indicadores de gestión – Experiencia CoBaby 2022



Zona CoBaby

Implementamos *CoBaby* para que nuestros colaboradores puedan realizar su trabajo y a la vez, cuidar a sus hijos

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. Así mismo, en 2022, entregamos auxilios y beneficios por un monto total superior a los \$17,230 millones.

Total de auxilios y beneficios entregados a colaboradores 2022

| Beneficios y auxilios | Beneficios entregados | Personas beneficiadas | Monto Total Entregado (COP millones) |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| Alimentación | 39,289 | 3,465 | 7,316 |
| Incapacidad | 13,786 | 3,510 | 2,528 |
| Transporte | 33,164 | 3,375 | 2,208 |
| Educación empleados | 1,309 | 834 | 2,075 |
| Óptico de lentes y monturas | 4,113 | 3,341 | 1,333 |
| Educación (hijos) | 2,493 | 2,098 | 1,286 |
| Maternidad | 294 | 285 | 434 |
| Conectividad | 647 | 121 | 26 |
| Funerario | 28 | 26 | 23 |
| TOTAL | 95,123 | 17,055 | 17,230 |

Nos comprometemos con la salud integral de nuestros colaboradores [GRI 403.1] AL [GRI 403.7]

En desarrollo del marco de la normatividad vigente, Decreto 1072/2015, la Resolución 312/2019 y los estándares internacionales voluntarios como ISO 45001, hemos diseñado, implementado, evaluado y verificado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) desde el año 2016. A través de este sistema, gestionamos los peligros laborales; para lo cual contamos con un procedimiento de identificación de peligros y valoración de riesgos, basado en la guía técnica GTC45 "Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional"; el SG SST y sus componentes son verificados y actualizados anualmente y dentro de ellos se actualiza en esta frecuencia la matriz de peligros.

El SGSST cuenta con el recurso humano competente a la luz de la legislación Colombiana, Resolución 1151/2022, para el diseño, implementación y seguimiento, el cual ha establecido canales de comunicación permanentes para el reporte y consulta al SGSST. Así mismo, el Banco de acuerdo con su estructura organizacional cuenta con un equipo de oficiales de SST a nivel nacional y líneas telefónicas establecidas para el reporte de actos y condiciones inseguras (ACI), accidentes de trabajo

y requerimientos de acompañamiento en salud, entre otros. Los reportes son realizados al área de seguridad y salud en el trabajo y como parte de la cultura organizacional, al reportar situaciones de riesgo, se garantiza la gestión sobre el riesgo y no sobre la persona que reporta.

El 100% de los trabajadores del Banco es cubierto por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, incluyendo colaboradores *outsourcing*. [GRI.403.8]

Durante el 2022, el programa de Seguridad y Salud Ocupacional del Banco implementó diversas acciones para prevenir y controlar la propagación del COVID-19, tales como llamadas de control, seguimientos a casos sospechosos y confirmados, jornadas de vacunación y pruebas. También se realizaron actividades de gimnasia laboral, talleres psicosociales, atención médica y dental, y se implementó un programa de prevención de riesgos osteomusculares con talleres de higiene postural y acompañamientos ergonómicos personalizados. Además, se llevaron a cabo campañas de promoción y prevención de la salud, incluyendo la semana de la salud y la realización de un simulacro de emergencia, para el cual se capacitó a brigadistas y participaron más de 9,500 colaboradores. Finalmente, se realizaron eventos conmemorativos, como el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Lesiones por accidente laboral 2022 [GRI 403.9]

| Indicadores de SST para los colaboradores | 2022 |
|---|------------|
| • Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral | 0 |
| • Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral | 0% |
| • Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) | 1 |
| • Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) | 0% |
| • Número de lesiones por accidente laboral registrable | 6 |
| • Tasa de lesiones por accidente laboral registrable | 0.05% |
| • Número de horas trabajadas | 21,610,517 |

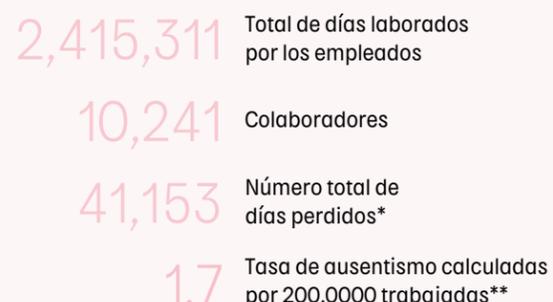
Accidentes de trabajo 2022 [GRI 403.9]



Teletrabajo y horas flexibles 2022 [BdB.14]



Tasa de ausentismo 2022 [DJSI]



* Los días perdidos son de accidentes de trabajo, enfermedad laboral y enfermedad común.

** Consistencia de datos: Reducción temporal de cobertura (o desafío objetivo) debido a acciones corporativas.

Crecimiento y desarrollo

Dentro de nuestro plan de transformación, hemos implementado una nueva estrategia de desarrollo del talento que involucra incrementar las capacidades del equipo líder de las áreas de formación y capacitación para todos los colaboradores. Así mismo, buscamos enriquecer el proceso de valoración del desempeño de manera que ambas áreas actúen articuladamente para conformar un equipo más competitivo, y que agregue valor constante a los colaboradores.

Evolución de nuestra gestión del desempeño [DJSI]

Nuestro proceso para la gestión y valoración del desempeño se ha venido realizando desde hace varios años con grandes avances en la metodología empleada para la realización de la evaluación. Dicha metodología nos ha permitido lograr una cobertura del 100% en los funcionarios elegibles para este proceso.

Programas de capacitación en liderazgo, nuevas habilidades y capacidades [DJSI] [GRI 404.2]

En el 2022, llevamos a cabo procesos de inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo con el objetivo de brindar los conocimientos y las herramientas a los colaboradores que ingresan por primera vez al Banco para facilitar su ubicación laboral y habilitar su desempeño de la mejor manera. Así mismo, incluimos programas institucionales para habilitar competencias técnicas y humanas y asegurar el desempeño en el cargo; igualmente, garantizamos formación continua y complementaria con el fin de mejorar e incrementar el desempeño, solucionando necesidades detectadas a partir de actualizaciones, cambios en procesos, tecnología, estrategias, modelos y evaluación de desempeño.

Con el Programa de Administración Bancaria fortalecemos las competencias técnicas, gerenciales y comerciales de los futuros líderes comerciales

Promedio de horas y montos de capacitación por FTE

Full Time Employee, por sus siglas en inglés

| Formación y desarrollo | 2021 | 2022 |
|---|------------|------------|
| Promedio de horas por FTE de capacitación y desarrollo | 88 | 98 |
| Importe medio gastado por FTE en formación y desarrollo | \$ 292,019 | \$ 335,273 |



Gerencia de Diversidad e Inclusión

Programa de formación/aprendizaje para graduados [GRI 404.2][DJSI][MSCI.8, 9]

Programas destinados a aprendices de la empresa

El Banco cuenta con tres programas con el SENA para áreas comerciales, administrativas y de TI (en proceso). A través de los programas comerciales y de administración se han formado 1,132 aprendices y se han generado 700,608 horas de capacitación.

| Programas de capacitación de aprendices | | | |
|---|--|--|--|
| | Técnico en Servicios Comerciales y Financieros (SENA) | Técnico en asistencia administrativa (SENA) | Tecnólogo en análisis y desarrollo de software (SENA) |
| Duración → | 12-15 meses | 12 meses | 24 meses |
| Horas de formación → | 1,760 En el 2022, los colaboradores que participaron en este programa corresponden al 22%* del FTE. | 2,208 | 3,984 |
| Objetivo → | 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 el país. | 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. |

*El 22% de FTEs que participan en el programa se calcula con base en el total de colaboradores y aprendices que tiene el banco durante 31 Dic 2022.

Programa de administración bancaria (PAB)

El programa de administración bancaria forma a nuestros futuros líderes comerciales, a través de un programa donde se fortalecen habilidades comerciales, de liderazgo y operativas con el fin de robustecer nuestro liderazgo comercial. El objetivo de este programa es el de fortalecer las competencias técnicas, gerenciales y comerciales de los futuros líderes enfocados en el core bancario. En 2022 se formaron 92 empleados, invirtiendo 834 horas por aprendiz y 560 horas de práctica de mentoría por aprendiz. En el 2022, los colaboradores que participaron en este programa corresponden al 93% del FTE.

Retorno de Inversión en los programas de capital humano [DJSI]

| Retorno de la inversión en capital humano | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|---------|---------|
| Ingresos totales* | \$9,211 | \$9,168 | \$9,789 | \$9,992 |
| Gastos totales de operación* | \$2,547 | \$2,349 | \$2,370 | \$2,573 |
| Gastos totales relacionados con colaboradores* | \$744 | \$762 | \$776 | \$804 |
| Resultado de la ROI (%) | 9.95 | 9.95 | 10.55 | 10.22 |

*Cifras en miles de millones de pesos

Promedio de horas de capacitación laboral por género, modalidad y nivel de cargo [GRI 404.1][DJSI]

| | Nivel de cargo | 2021 | | 2022 | | Meta 2023 |
|--------------------------|------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| | | Virtual | Virtual | Virtual | Virtual | |
| FEMENINO | Nivel 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| | Nivel 1 | 45 | 0 | 6 | 5 | 26 |
| | Nivel 2 | 29 | 56 | 38 | 88 | 49 |
| | Nivel 3 | 15 | 13 | 21 | 11 | 16 |
| | Nivel 4 | 17 | 103 | 13 | 119 | 69 |
| | Total Femenino | | 49 | 106 | 78 | 223 |
| MASCULINO | Nivel 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Nivel 1 | 6 | 0 | 10 | 14 | 3 |
| | Nivel 2 | 17 | 52 | 19 | 10 | 40 |
| | Nivel 3 | 15 | 11 | 18 | 14 | 15 |
| | Nivel 4 | 17 | 120 | 14 | 148 | 79 |
| | Total Masculino | | 43 | 55 | 61 | 186 |
| TOTAL GENERAL | | 92 | 161 | 139 | 409 | - |
| Funcionarios capacitados | | 11,294 | 10,242 | 11,048 | 4,539 | |

| Nivel de cargo | 2021 | | 2022 | | Meta 2022 | Consolidado 2022 | |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------------|----------|
| | Virtual | Presencial | Virtual | Presencial | | Total Horas | Promedio |
| Nivel 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | Total Horas Mujeres | 599,558 |
| Nivel 1 | 51 | 0 | 16 | 19 | 29 | Total Horas Hombres | 399,570 |
| Nivel 2 | 46 | 108 | 57 | 98 | 89 | Total Horas | 999,128 |
| Nivel 3 | 30 | 24 | 39 | 25 | 31 | Promedio formación Mujeres | 99.7 |
| Nivel 4 | 34 | 223 | 27 | 267 | 147 | Promedio formación Hombres | 94.4 |
| Total | 161 | 354 | 217 | 409 | 296 | | |

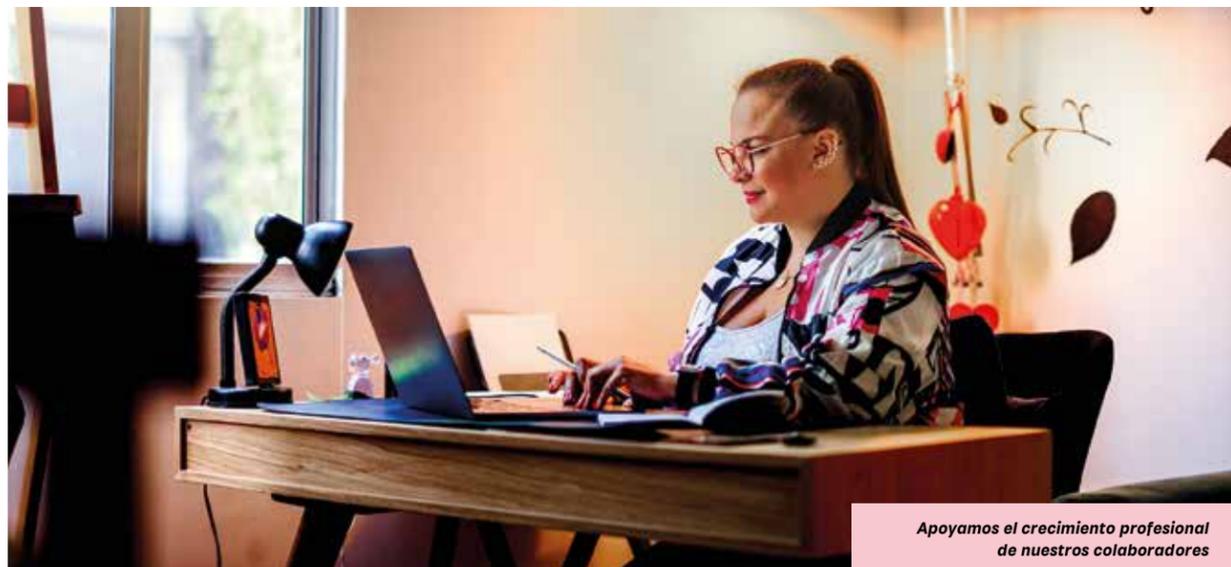
Alianzas con universidades para la educación ejecutiva de nuestros trabajadores MSCI.10.

Durante el año 2022, el Banco estableció alianzas con diversas universidades para ofrecer a los empleados oportunidades de capacitación. Con la Universidad de La Sabana, se otorgaron becas del 50%, 35% y 25% para programas de especialización en temas estratégicos, comerciales y financieros. La Universidad Central brindó descuentos en el costo de la Maestría en Analítica de Datos, mientras que con la Universidad del Rosario se estableció una alianza para estudiar la Maestría en *Business Analytics* y se realizaron ferias educativas para que los colaboradores tuvieran acceso a diferentes programas de formación. Con la Universidad de *Westfield* se otorgaron 9 becas para estudiar el *MBA* y *EMBA* con titulación internacional e inmersión en Estados Unidos o España. Además, se generó una alianza con la universidad ESIC para ofrecer programas en educación superior en las regiones. En total, se capacitaron 3,063 colaboradores a través de estas alianzas.

Remuneración y evaluación de 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 & Compensación.

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, permitiendo al Banco mantener un nivel competitivo y asegurando la permanencia del personal sobresaliente con alto potencial humano y técnico, con el fin de cumplir la estrategia y los objetivos alineados con las metas planteadas por el Banco.



Apoyamos el crecimiento profesional de nuestros colaboradores

Sociedad

Buscamos contribuir en la construcción de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible, con el apoyo de nuestros aliados estratégicos, para impulsar el bienestar y el desarrollo integral de las personas, especialmente las menos favorecidas, promoviendo el respeto a los derechos humanos, impulsando la educación de los jóvenes, el empoderamiento femenino, el tejido empresarial y las oportunidades de empleo.

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.



Durante 2022, se avanzó en la integración de criterios ASG en la cadena de abastecimiento y logística, promoviendo la sostenibilidad y el respeto a los derechos humanos, el trabajo decente, la inclusión y la igualdad de género, así como una operación amigable con el medio ambiente. Se extendieron los criterios ASG en el proceso de selección de proveedores a todas las categorías de negocio contratadas, lo que permitió identificar y evaluar los riesgos e impactos sociales, medioambientales y de gobernanza. Se realizó un análisis de riesgo y se destacó la adquisición de paneles solares, equipos de aire acondicionado y el desarrollo de un piloto de internet de las cosas en oficinas. Se compraron vasos en vidrio reciclado y se implementó el proyecto de ensobrado automático de tarjetas de crédito y débito con papel reciclado.

Apoyamos y contratamos en su mayoría proveedores de bienes y servicios locales con el fin de apoyar la industria nacional. Los proveedores extranjeros son muy especializados y se contratan por decisiones estratégicas.

El Banco está enfocado en potencializar su estrategia de sostenibilidad integrando a sus proveedores de cadena de suministro a través del Programa +Sostenibles, que busca apoyar a más de 1,000 proveedores en un plazo de tres años. Los proveedores pueden certificarse a través de un curso de cuatro módulos sobre sostenibilidad y recibir acompañamiento estratégico de la Universidad Externado de Colombia. En el primer año de implementación, el Banco logró la participación de empresas de diferentes sectores y una buena acogida y participación en los diferentes escenarios dispuestos para la construcción de conocimiento y experiencias.

| Descripción | Monto pagado (\$ miles de millones) | Núm. Proveedores |
|---------------|-------------------------------------|------------------|
| Locales | 3,768 | 6,792 |
| Extranjeros | 52.7 | 106 |
| Total general | 3,820 | 6,898 |

Con el Programa + Sostenible apoyamos a nuestros proveedores con la implementación de prácticas amigables con el medio ambiente y la sociedad

Nuestro proceso de compras, referente en la industria

El Banco ha logrado un gran avance en el proceso de compras, ubicándonos como referente en la industria financiera según el estudio *Procurement Benchmarking Colombia 2022*. Hace tres años, estábamos en el segmento de “seguidores”, pero ahora nos encontramos en la frontera de los “líderes de compras” de las diferentes industrias. Nos destacamos en madurez, especialmente en términos digitales, *Data y Analytics*, Estrategia y *Supplier Management*. Este logro nos motiva a seguir trabajando con nuestros aliados estratégicos para mantener el liderazgo en buenas prácticas.

Educación Financiera [BDB.17][FS16]



→ La educación financiera es uno de los pilares más importantes de nuestra estrategia de Sostenibilidad, por su alto impacto en la sociedad y por ser un gran soporte en el proceso de inclusión y bancarización de los colombianos.

El Banco busca contribuir al crecimiento sostenible e inclusivo en el país, para mejorar las condiciones de vida de las personas, especialmente las más vulnerables, fortaleciendo sus capacidades financieras. Para lograrlo, cuenta con un programa de educación financiera llamado Finanzas Contigo, el cual busca desarrollar valores, conocimientos, competencias y comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables y conscientes. El programa está dirigido a niños, jóvenes y adultos y busca brindarles las herramientas necesarias para que puedan tomar decisiones que redunden en una mayor tranquilidad, bienestar y calidad de vida.

En 2022, beneficiamos a 356,079 personas, incluyendo temas como ahorro, economía familiar, presupuesto, manejo del crédito, emprendimiento, empoderamiento económico y conceptos financieros relevantes para un adecuado bienestar financiero, logrando una cobertura a nivel nacional llegando a 11 departamentos⁵. El programa, que inició en 2012, ha logrado un alcance total de 2,916,717 personas beneficiadas.

Personas beneficiadas por tipo de iniciativa 2022

| Iniciativas | Total |
|--|---------|
| Portal web de educación financiera | 264,055 |
| Contenido digital: Curso de educación financiera accesible | 41,589 |
| Webinars y conferencias especializadas | 28,283 |
| Estrategias gremiales | 17,000 |
| Talleres presenciales | 2,649 |
| Talleres virtuales | 2,315 |
| Aplicación de realidad aumentada | 188 |

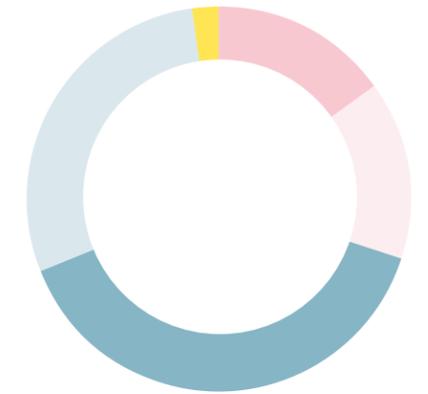
⁵ La cobertura de municipios corresponden a talleres virtuales y presenciales. Sin embargo, no es posible identificar el 100% de los municipios cubiertos debido a que algunas de las personas participantes en los talleres, no registran su ubicación. Para estos últimos, la clasificación asignada es 'nivel nacional'.

Contenidos y experiencias

Centrado en nuestros beneficiarios, creamos de la mano de aliados y expertos en educación financiera, contenidos acordes a las necesidades de cada perfil, brindando contenidos pertinentes para su desarrollo:

Participación (%) por tipo de beneficiario y edad 2022

| Distribución por edad | | |
|-----------------------|----------------------------|-----|
| Niños | Entre 4 y 7 años de edad | 15% |
| Niños | Entre 8 y 13 años de edad | 15% |
| Jóvenes | Entre 14 y 17 años de edad | 39% |
| Adultos | Entre 18 y 50 años de edad | 29% |
| Adulto mayor | Más de 50 años de edad | 2% |



Dato para las iniciativas: talleres presenciales, virtuales y estrategias gremiales. Realizamos encuestas de identificación de los asistentes a nuestro programa, recibiendo un 59% de respuestas sobre el total de estas iniciativas.



Brindamos talleres de educación financiera

Educación financiera accesible

El Banco lanzó el "Programa de Educación Financiera Accesible" en alianza con la *Sparkassenstiftung* alemana en Colombia y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, con el objetivo de capacitar en la gestión eficiente de las finanzas personales a personas con discapacidad y promover su inclusión financiera y social. La iniciativa ofrece acceso equitativo a la información sobre hábitos financieros e incluye un curso de emprendimiento. Los contenidos están disponibles en el canal de *YouTube* "Finanzas Personales" del Banco.

Hábitos financieros para el futuro

Capacitamos con nuestros talleres virtuales y presenciales 4,964 personas, donde niños, jóvenes y adultos de instituciones educativas, empresas y organizaciones aliadas. Recibieron formación en finanzas personales, emprendimiento, buen uso del crédito, seguros y seguridad financiera.

Por otra parte, fortalecimos los *Webinars* y Conferencias especializadas de educación financiera, con la participación de 28,283 personas en los espacios en nuestras redes sociales y plataformas tecnológicas:

Cobertura y número de asistentes por temáticas y perfil de asistente 2022

| Tema | Fecha | Asistentes / Alcance | Perfil del asistente | Cobertura |
|---|------------|----------------------|----------------------------------|-----------|
| ● Finanzas para emprendedores | 31/03/2022 | 379 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● Crédito y endeudamiento | 29/04/2022 | 7,343 | Clientes, no clientes | Nacional |
| ● Finanzas digitales | 27/05/2022 | 9,322 | Clientes, no clientes | Nacional |
| ● Declaración de renta | 29/07/2022 | 7,250 | Clientes, no clientes | Nacional |
| ● Relacionamiento financiero | 25/08/2022 | 52 | Emprendedoras Inexmoda | Nacional |
| ● Crezco Taller 1: Estados Financieros | 15/06/2022 | 332 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● Crezco Taller 2: Flujo de caja | 21/07/2022 | 229 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● Crezco Taller 3: Estrategias de financiación | 24/08/2022 | 166 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● Crezco Taller 4: Decisiones de inversión | 22/09/2022 | 74 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● Crezco Taller 5: Valoración de empresas | 20/10/2022 | 318 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● Crezco Taller 6: Finanzas verdes y sostenibles | 01/12/2022 | 103 | Emprendedores y microempresarios | Nacional |
| ● El ABC de los productos y la autogestión financiera | 06/12/2022 | 2,715 | Clientes, no clientes | Nacional |

Durante 2022, apoyamos las iniciativas de Asobancaria y participamos en eventos como *Global Money Week*, ofreciendo charlas de inversión y foros educativos para universidades y colegios. También organizamos talleres y *webinars* de educación financiera con enfoque en género, salud financiera y planificación de ahorro, y llevamos a cabo la segunda versión del concurso digital de cultura financiera. Además, ofrecemos asesorías financieras personalizadas a nuestros colaboradores y a través de nuestra estrategia gremial, beneficiamos a 17,000 personas. A través de nuestro portal web de educación financiera, 264,065 personas accedieron a nuestros contenidos educativos financieros durante el año.

Inversión social [DJSI]

Desde los diversos frentes, el Banco entregó recursos por \$75,488 millones en donaciones y apoyo a iniciativas que promueven la educación, la salud, la reforestación, el emprendimiento, el arte y la cultura. En el campo de la promoción de la cultura nacional, se destaca el apoyo del Banco a instituciones culturales como el Carnaval de Barranquilla, Festival Iberoamericano de Teatro, Festival de Música Sacra, Festival Mono Núñez, ARTBO de la Cámara de Comercio de Bogotá, Festival Estéreo Picnic, Museo De Arte Moderno de Bogotá, Ballet Anna Pavlova, entre otros, con la asistencia de más de 300,000 personas.



Total invertido por tipo de contribución 2022
Cifras en millones



⁶ Presentado de acuerdo con la metodología de London Benchmarking Group. Presentado de acuerdo con la metodología de London Benchmarking Group, es una metodología que permite medir, gestionar, clasificar y comunicar la acción social realizada. Se entiende por donaciones, aquellas acciones realizadas como parte de la gestión de filantropía social como aportes a fundaciones y organizaciones sociales; por inversión en la comunidad, se entiende como aquellas iniciativas ambientales y sociales estratégicas; y por iniciativas comerciales, como aquellos aportes con fines comerciales consideradas como patrocinios. Esta información fue consultada en: <https://www.lbg.es/es/home>

⁷ No incluye gastos generales administrativos de personal estimados en \$73 millones

Fundación Banco de Bogotá [BDB.18]



→ Generamos capacidades, fortalecemos el liderazgo de poblaciones vulnerables e impulsamos emprendimientos, para generar mayores oportunidades de progreso y prosperidad.

En 2022, la Fundación Banco de Bogotá enfocó su estrategia para generar capacidades y liderazgo y apoyó proyectos de educación y cierre de la brecha digital, equidad de género, desarrollo de negocios sostenibles y reforestación de bosques, en alianza con otros actores. También apoyó organizaciones dedicadas a la inclusión social y el desarrollo integral de las personas. La labor se desarrolló en tres dimensiones: desarrollo, bienestar y cuidado del medio ambiente. La inversión total en el año fue de \$ 1,900 millones, así:

Inversión Fundación BdB 2022



8 No se incluyen gastos administrativos por \$39.0 millones

Programas de Impacto Social

Apoyamos la aceleración de emprendimientos liderados por mujeres

En 2022, el Banco se alió con Inexmoda en un programa piloto llamado Mujeres Cambiando la Moda, que brindó formación y asesorías a 55 mujeres empresarias del sistema moda, lideradas por mujeres y con criterios de sostenibilidad en sus negocios. De estas emprendedoras, 10 fueron seleccionadas para mostrar su talento en la feria Colombiamoda, donde exhibieron sus marcas y fortalecieron su posicionamiento en el mercado. La mayoría de estas marcas trabajan con materiales reciclados y planes de zero waste, y colaboran con madres cabeza de hogar o poblaciones vulnerables.

Promovemos el cierre de brecha digital y el talento joven del país

En 2021, creamos el "Programa para el Desarrollo de Talento Digital, Juan María Robledo", con el que apoyamos a jóvenes de bajos recursos que estudian áreas de matemáticas y TI, carreras "STEM", a través de apoyo económico y mentorías. En 2022, 134 jóvenes participaron en mentorías dictadas por expertos del Banco en tecnología y el 60% del grupo son mujeres, promoviendo el cambio en las tendencias de género de la industria de la tecnología.

Programa de emprendimiento y empleabilidad para jóvenes

En 2022, junto con la Fundación ROFÉ, apoyamos a 35 jóvenes en situación vulnerable, del programa Jóvenes Creativos Rofé, enfocado en formación para el trabajo y el emprendimiento. A través de talleres y capacitación en habilidades esenciales, educación financiera y emprendimiento, y desarrollo de software, el programa busca fomentar el emprendimiento y la empleabilidad de los jóvenes, para contribuir a su crecimiento personal y profesional, y abordar las brechas en tecnología e innovación en el país.

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. De esta forma estas comunidades han preservado su cultura, generando ingresos para el desarrollo social de 70 familias, a través de 210 empleos, de los cuales el 60% son ocupados por mujeres. Esta iniciativa, que desarrollamos en alianza con la Fundación Saving the Amazon, nos ha permitido sembrar más de 80,000 árboles.



Beneficiaria del Programa para el Desarrollo de Talento Digital, Juan María Robledo

Apoyamos la educación y el bienestar de los niños en el país

Con el fin de fomentar los derechos de educación, salud y nutrición de niños, niñas y adolescentes del país, contamos con la tarjeta débito Unicef a través de la cual nuestros clientes aportan el 1% del valor de sus compras a la organización Unicef, mientras que donamos el mismo valor. En 2022, logramos más de \$586 millones en donaciones. Con los aportes logrados, apoyamos cerca de 200,000 niños, con materiales y metodologías educativas, que facilitan la disminución de tasas de analfabetismo y deserción escolar. También apoyamos diferentes programas como “Tejiendo Lazos Comunitarios para la Educación, la Reconciliación y la Consolidación de la Paz” en el marco de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), ejecutado por Unicef, y que facilita que los adolescentes cursen programas técnicos laborales en gestión agroindustrial, o como auxiliares contables y financieros. Dos ofertas diseñadas según las demandas socioeconómicas de las regiones, con el objetivo de facilitar la transición al mercado laboral y el desarrollo de proyectos de vida en los territorios.

En 2022, visitamos el corregimiento de Belén de Bajirá y el municipio de Carmen del Darién, ambos municipios ubicados en la región del Urabá chocoano, para conocer de primera mano la iniciativa “Universidad al Campo” y seguir garantizando que los estudiantes reciben una formación que les permita seguir construyendo su proyecto de vida desde nuestra tarjeta.



Equipo Banco de Bogotá en el corregimiento de Belén de Bajirá



Nuestros Resultados Financieros

Apalancados en nuestra estrategia, logramos resultados que nos ayudan a mantener nuestra posición de liderazgo en Colombia.



Cifras en miles de millones



Cifras en miles de millones



Banco Consolidado

Estado Consolidado de Situación Financiera*

| | 2021 | 2022 |
|--|----------------|----------------|
| Activos | 232,335 | 137,874 |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo | 26,998 | 7,274 |
| Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos ⁽¹⁾ | 150,169 | 95,277 |
| Inversiones en Títulos de Deuda, Netas | 28,357 | 14,761 |
| Inversiones en Títulos Participativos, Netas | 9,559 | 10,648 |
| Otros Activos | 17,253 | 9,915 |
| Pasivos | 206,996 | 122,063 |
| Depósitos | 163,734 | 88,027 |
| Otros Pasivos | 43,262 | 34,036 |
| Patrimonio | 25,339 | 15,811 |

(1) Incluye Repos e Interbancarios



Oficina Banco de Bogotá

Principales Indicadores – Consolidado*

| | 2021 | 2022 |
|---|--------|--------|
| Utilidad Neta ⁽²⁾ | 4,549 | 2,806 |
| Utilidad Neta Atribuible a Accionistas ⁽²⁾ | 4,356 | 2,805 |
| Razones de Rentabilidad | | |
| ROAA ⁽³⁾ | 2.1% | 1.9% |
| ROAE ⁽⁴⁾ | 19.1% | 15.9% |
| Margen Neto de Intereses ⁽⁵⁾ | 4.9% | 3.8% |
| Ingresos por Comisiones ⁽⁶⁾ | 28.6% | 24.8% |
| Eficiencia Administrativa ⁽⁷⁾ | 48.2% | 48.5% |
| Relación de Solvencia Total | 13.5% | 13.1% |
| Relación de Solvencia Básica | 11.5% | 10.1% |
| Calidad de Cartera ⁽⁸⁾ | | |
| Cartera Vencida / Cartera Bruta ⁽⁹⁾ | 3.9% | 4.6% |
| Provisión Cartera / Cartera Vencida ⁽⁹⁾ | 124.0% | 118.5% |

(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.

* Las cifras absolutas 2022 no son estrictamente comparables con las de 2021, debido a la escisión del 75% de BHI realizada en marzo de 2022 y la OPA de BHI realizada en diciembre de 2022.

Banco Separado

Estado Separado de Situación Financiera*

| | 2021 | 2022 |
|--|----------------|----------------|
| Activos | 108,506 | 110,208 |
| Efectivo y Equivalentes de Efectivo | 7,322 | 6,397 |
| Cartera de Créditos y Leasing Financiero, Netos ⁽¹⁾ | 60,826 | 74,126 |
| Inversiones en Títulos de Deuda, Netas | 8,268 | 8,536 |
| Inversiones en Títulos Participativos, Netas | 25,404 | 13,168 |
| Otros Activos | 6,686 | 7,980 |
| Pasivos | 83,793 | 95,158 |
| Depósitos | 61,870 | 69,737 |
| Otros Pasivos | 21,924 | 25,421 |
| Patrimonio | 24,712 | 15,050 |

(1) Incluye Repos e Interbancarios



Dirección de Desarrollo Corporativo
y Planeación Financiera

Principales Indicadores – Separado*

| | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|
| Utilidad Neta ⁽²⁾ | 4,386 | 2,252 |
| Razones de Rentabilidad | | |
| ROAA ⁽³⁾ | 4.0% | 2.1% |
| ROAE ⁽⁴⁾ | 19.4% | 13.4% |
| Margen Neto de Intereses ⁽⁵⁾ | 4.6% | 5.1% |
| Ingresos por Comisiones ⁽⁶⁾ | 22.9% | 24.9% |
| Eficiencia Administrativa ⁽⁷⁾ | 28.2% | 45.7% |
| Relación de Solvencia Total | 29.8% | 17.0% |
| Relación de Solvencia Básica | 25.2% | 12.6% |
| Calidad de Cartera ⁽⁸⁾ | | |
| Cartera Vencida / Cartera Bruta ⁽⁹⁾ | 4.5% | 4.0% |
| Provisión Cartera / Cartera Vencida ⁽⁹⁾ | 161.3% | 159.4% |

(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 (Ingreso 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.

*Las cifras absolutas 2022 no son estrictamente comparables con las de 2021, debido a la escisión del 75% de BHI realizada en marzo de 2022 y la OPA de BHI realizada en diciembre de 2022.

Nuestros Resultados Consolidados⁹

En el 2022, dirigimos nuestro enfoque en el fortalecimiento de la operación en Colombia, manteniendo presencia en Panamá por medio de nuestra filial Multi Financial Holding (MFH). Durante el año realizamos dos operaciones corporativas relacionadas con el negocio en Centroamérica que disminuyeron nuestra participación en BAC Holding International (BHIC) a un 4.11%. La primera operación se realizó en marzo y contempló la escisión de BHIC, en la cual escindimos el 75% de nuestra participación; y la segunda tuvo lugar en diciembre en la cual se ejecutó la oferta pública de adquisición (OPA) de Esadenco por BHIC en la cual vendimos una participación de 20.89%. Nuestro negocio en Colombia actualmente está conformado por Banco de Bogotá y sus filiales: Fiduciaria Bogotá, Banco de Bogotá Panamá, Almaviva, Bogotá Finance Corporation, Ficentro, Megaline, MFH, BHIC y Dale!

Como banco referente en Colombia, apoyamos a nuestros clientes en la consolidación de sus proyectos, impulsando su senda de crecimiento durante el proceso de reactivación económica del país. Esta gestión está apoyada por nuestra estrategia digital y modelo de negocio sostenible, y por el compromiso de nuestros colaboradores y su profesionalismo para entender las necesidades de nuestros clientes.

Activos

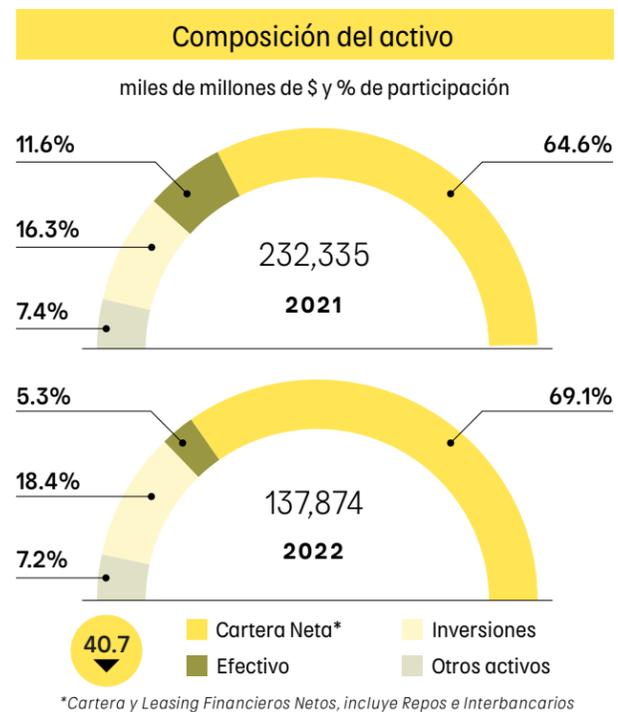
Para el 2022, los activos consolidados ascienden a \$137,874 miles de millones, presentando un decrecimiento anual de 40.7% explicada por las dos operaciones anteriormente mencionadas de BHIC (escisión y OPA). Excluyendo la operación de BHIC en 2021, los activos evidencian un crecimiento de 17.9%, cifra que, sin el efecto cambiario, es de 13.8%. Desglosando el desempeño por regiones, la operación en Colombia en términos de activos pasó de representar el 41.2% en 2021 al 81.8%, mientras que Centroamérica pasó del 58.8% al 18.2%; sin embargo, en el caso de MFH los activos se incrementaron en 26.7% (4.9% excluyendo efecto cambiario).

El portafolio de Cartera de Créditos y Leasing Financiero Bruto, excluyendo Repos e Interbancarios, presentó una reducción de 36.3%. Excluyendo la operación de BHIC en 2021, el incremento anual es de 17.3%, alcanzando \$96,078 miles de millones.

Aislando las fluctuaciones de tasa de cambio durante el año, el crecimiento de la cartera consolidada es de 12.9%; desde una perspectiva regional, el crecimiento estuvo impulsado principalmente por Colombia que representa el 81% del total de la cartera, y presentó un incremento del 15.3% anual; mientras que en Panamá el incremento excluyendo el efecto cambiario es de 4.8%.

Por modalidades de cartera, el portafolio comercial asciende a \$62,526 miles de millones, con un crecimiento anual de 15.1% excluyendo la operación de BHIC, siendo la cartera más representativa con una participación del 65.1% del total de la cartera bruta. Sin tener en cuenta el impacto cambiario, la cartera comercial crece 11.7% frente a 2021, en donde la cartera de MFH representa el 16.1% del total.

De igual manera, se destaca el dinamismo que muestran las carteras de Consumo y Vivienda, que ascienden a \$21,747 miles de millones y \$11,539 miles de millones, con crecimientos anuales de 17.3% y 31.9%, respectivamente. Calculando el crecimiento en pesos colombianos constantes, el portafolio de Consumo crece 13.1% y el de Vivienda 23.1%.



El crecimiento en el segmento de consumo obedece a la reactivación económica en Colombia durante 2022 en donde el apetito de la población por la recuperación de la senda económica estuvo apoyado por las campañas generadas a lo largo del año por el Banco. Adicionalmente, el crecimiento de la cartera de Vivienda continúa siendo el reflejo de la reactivación económica, principalmente impulsado por los beneficios otorgados por el Gobierno para la ayuda en la adquisición de vivienda de nuestros clientes.

A diciembre 31 de 2022, el Indicador de Calidad de Cartera (cartera vencida mayor a 30 días/cartera bruta) es de 4.6%, disminuyendo 40 puntos básicos frente al 5.0% de 2021 (excluyendo la operación de BHIC). Esta reducción está relacionada con la reactivación económica de nuestros clientes, y el control y mitigación de los riesgos a los que pueden estar expuestos nuestros clientes, generando una cartera con perfiles de bajo riesgo.

El Indicador de Cubrimiento de provisiones sobre cartera vencida es de 118.5%, disminuyendo frente al 124.0% de 2021. En Colombia este indicador es 132.5%, frente al 134.1% reportado en 2021, disminución impulsada por el mayor crecimiento generado en la cartera promedio por encima del crecimiento de la cartera vencida, evidenciando el buen desempeño del Banco en el lanzamiento de cada una de las campañas realizadas.

En Centroamérica, el indicador de cubrimiento presenta una disminución, pasando de 46.8% en 2021 (excluyendo BHIC) a 42.6% en 2022. En donde, el mejoramiento de este indicador estuvo dado a través del incremento de la cartera vencida 30+, aumentando en un 30.8% frente al año anterior impulsado principalmente por la finalización en junio de 2022 de todo tipo de alivio que se generó durante la pandemia, mientras que el saldo de provisión crece a una razón de 19.1% cuyo creci-

miento estuvo mitigado por las actualizaciones de parámetros prospectivos y socio económicos del modelo de provisión.

Nuestro indicador consolidado de Costo de Riesgo (gasto de provisiones neto sobre cartera promedio) para el 2022 es de 1.3%, disminuyendo 78 puntos básicos en comparación con el 2021 (excluyendo BHIC). Esta reducción está explicada principalmente por la implementación de la Ley 2157 de 2021 conocida como "borrón y cuenta nueva", la cual permitió que clientes vencidos retomaran el pago de las obligaciones, de igual forma se impactó la recuperación de cartera castigada aumentando en Colombia el 49.3% frente al año anterior dada la renegociación de las condiciones de crédito acordadas con los clientes favorecidos. En el caso de Centroamérica, MFH mantiene estable su indicador con un leve incremento de 2 puntos básicos frente al año anterior, resaltando los aspectos positivos que marcaron puntos relevantes al momento de su adquisición.

Finalmente, nuestro portafolio de Cartera de Créditos y Leasing Financiero Neto sin repos e interbancarios, presenta un crecimiento anual del 18.1%, alcanzando \$90,785 miles de millones. El portafolio de Inversiones en Títulos Participativos asciende a \$10,648 miles de millones, con un crecimiento anual de 11.0% impulsado principalmente por un incremento en los títulos disponibles para la venta con un incremento de 189.7%, relacionado con el fondo inmobiliario Nexus y las recepciones de bienes de parte de Almaviva. Así como la compra de títulos de TES tasa fija y UVR.

Los Otros Activos ascienden a \$9,915 miles de millones, reportando un crecimiento anual del 70.4% (excluyendo BHIC en 2021), principalmente por un aumento del activo por impuesto de renta dados los movimientos de reexpresión de bonos, y de los movimientos en coberturas y su efecto en el ORI, así como las otras cuentas por cobrar netas.

⁹ El análisis se hace sobre los estados financieros consolidados bajo principios Full IFRS. Las cifras absolutas 2022 no son estrictamente comparables con las de 2021, debido a la escisión del 75% de BHI realizada en marzo de 2022 y la OPA de BHI realizada en diciembre de 2022.

Pasivos

El Pasivo Consolidado asciende a \$122,063 miles de millones al cierre de 2022, con un incremento anual de 16.1% (excluyendo a BHIC en 2021); adicionalmente excluyendo el efecto cambiario, el crecimiento del pasivo es de 12.1%. Nuestro fondeo, el cual incluye depósitos y obligaciones financieras, corresponde a \$118,355 miles de millones, incrementándose en \$16,717 miles de millones (16.4%) en el mismo periodo; 12.4% excluyendo las fluctuaciones cambiarias. En donde el incremento de los pasivos surge como efecto de la necesidad de fondeo dado el aumento de la liquidez de los activos productivos en diciembre de 2022 a través de la OPA (principalmente los repos e interbancarios). A diciembre de 2022, nuestros depósitos consolidados alcanzaron \$88,027 miles de millones, con un aumento de \$8,717 miles de millones (14.5%); sin el efecto de tasa de cambio, el crecimiento es de 11.0% (excluyendo BHIC en 2021).

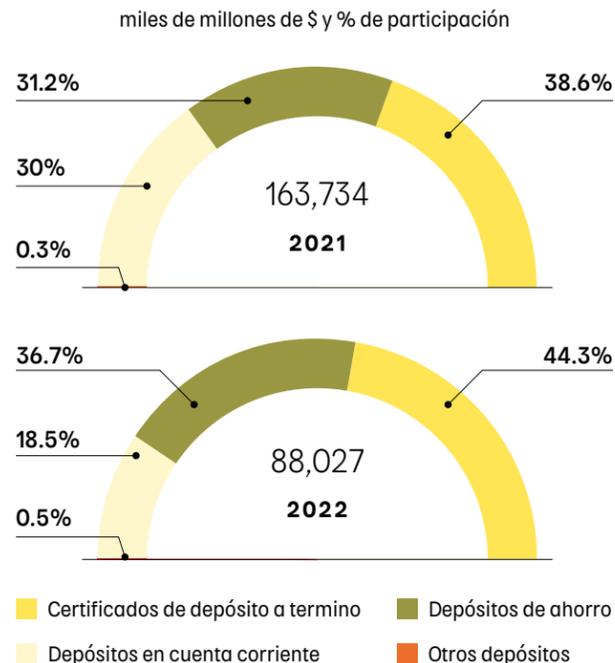
Los certificados de depósito a término contribuyen con 44.3% del total de depósitos, creciendo 32.0% frente a 2021 dadas las campañas efectuadas por el Banco con tasas competitivas en el mercado y la preferencia de los clientes por depósitos a plazo. Crecimiento seguido por las cuentas de ahorro con un 3.6%, mientras que las cuentas corrientes alcanzan crecimiento de 1.6%.

Los otros pasivos registran un saldo de \$34,036 miles de millones con un incremento del 20.4%, en donde las obligaciones financieras representan el 89.1% de los otros pasivos, crecimiento generado principalmente por créditos de bancos y otros por \$5,184 miles de millones a través de nuevos contratos de créditos de bancos, operaciones de financiamiento estructurado y disminución por cancelaciones de obligaciones. El saldo de bonos y títulos emitidos por el Banco es \$11,288 miles de millones (el detalle de estas emisiones se encuentra disponible en la Nota 22 de los estados financieros).

Nuestra relación de depósitos a préstamos netos fue de 0.97x a diciembre de 2022 reflejando el cumplimiento de nuestra estrategia que busca mantener calzada nuestra exposición de la cartera con depósitos.

Los certificados de depósito a término contribuyen con 44.3% del total de depósitos, creciendo 32.0% frente a 2021 dadas las campañas efectuadas por el Banco con tasas competitivas en el mercado.

Evolución de depósitos



Patrimonio

Nuestro Patrimonio Contable Consolidado es de \$15,811 miles de millones al cierre de 2022, presentando un decrecimiento anual de 37.6%, principalmente por la escisión del 75% de BHIC en marzo, que representó una reducción de patrimonio cercana a los \$10 billones, que corresponde al 75% del valor en libros del patrimonio de BHIC (\$13 billones por el 75%).

Al cierre de 2022, nuestra Relación de Solvencia Total Consolidada es de 13.1% y la Relación de Solvencia Básica Consolidada es de 10.1%, superior al 10.25% y 5.75% mínimo requerido por la regulación colombiana, respectivamente. Nuestro Patrimonio Técnico es de \$13,574 miles de millones a cierre de 2022, presentando una disminución de 39.1% frente a 2021. Los activos ponderados por nivel de riesgo suman \$103,751 miles de millones, con un decrecimiento anual de 36.9%.

Utilidad Neta

La utilidad neta consolidada atribuible a accionistas es de \$2,805 miles de millones, con un decrecimiento anual de 35.6%. Esta disminución estuvo influenciada por tres operaciones principales: la primera corresponde a la desconsolidación de Porvenir realizada en julio de 2021, que generó un ingreso extraordinario por \$1,301 miles de millones; la segunda es la escisión de BHIC en marzo de 2022, generando ingresos por \$1,334 miles de millones; y la tercera la OPA, disminuyendo la utilidad en \$1,325 miles de millones, es decir un efecto neto del año de las operaciones de BHIC de \$9 miles de millones. Además, los resultados de 2021 reflejaron al 100% la utilidad de BHIC, mientras que en 2022 solo lo hicieron al 100% entre enero y marzo y al 25%, entre abril y noviembre. A pesar de la reducción en nuestro patrimonio, continuamos siendo referentes dentro del sector bancario en Colombia en términos de rentabilidades manteniendo nuestro ROAE por encima del 15%.

Para 2022, los ingresos netos de intereses ascienden a \$4,695 miles de millones, creciendo 15.4% frente al año anterior (3.5% excluyendo el efecto cambiario), principalmente por el incremento en los intereses de cartera, debido al incremento del volumen de cartera del 17.3% respecto al año anterior, así como del efecto positivo que se generó en el reprecio de la cartera dados los movimientos cambiarios y de las tasas representati-



vas de mercado que se dieron durante el año. Seguido por las inversiones, aportando \$3,097 miles de millones más en el último año. Mientras que los depósitos y el otro fondeo aumentan \$2,470 miles de millones.

El gasto de provisión de cartera disminuyó el 10.9% frente a 2021 ubicándose en \$1,692 miles de millones, dada la implementación anteriormente mencionada de la Ley 2157 "borrón y cuenta nueva" que permitió la reactivación en pagos de clientes vencidos y castigados.

Principales Indicadores de Gestión¹⁰

Nuestro Margen Neto de Intereses es 4.5%, superior en 81 puntos básicos respecto a 2021 (excluyendo la operación de BHIC), efecto generado como consecuencia del incremento en los intereses de cartera, particularmente de la cartera Comercial que se vio impactada por incremento de las tasas de intereses por parte del Banco de la República. Los ingresos por intereses de Inversiones se disminuyen levemente en 8 puntos básicos, en un año de desvalorización de la renta fija a nivel local y global.

Por su parte, nuestro indicador de Costo de Riesgo Neto en 2022 es de 1.3%, inferior en 78 puntos básicos frente al registrado en 2021 (excluyendo la operación de BHIC), debido al incremento del 49.1% en la recuperación de la cartera castigada, así como de la reducción del gasto de provisión neto en 18.8% dada la implementación de la Ley de "borrón y cuenta nueva" que permitió la reactivación de los pagos por parte de clientes vencidos, y la renegociación de condiciones crediticias con clientes castigados.

Nuestros ingresos por comisiones y otros servicios netos se ubicaron en \$1,245 miles de millones, creciendo 13.0% frente a 2021. Incremento explicado por el aumento en las comisiones de servicios bancarios, dado el mejoramiento en la situación socio económica, así como de la reactivación de nuestros clientes en la economía. Seguido por las múltiples campañas realizadas alrededor de las tarjetas de crédito aumentando su utilización y de igual forma, las comisiones que genera este producto.

Nuestro indicador de Eficiencia al finalizar 2022 es de 48.5%, por encima del 48.2% del observado en 2021 (cifra que excluye la pérdida de control de Porvenir), continuando con nuestro compromiso de generar una operación bancaria controlada y eficiente.

¹⁰ Las cifras absolutas 2022 no son estrictamente comparables con las de 2021, debido a la escisión del 75% de BHI realizada en marzo de 2022 y la OPA de BHI realizada en diciembre de 2022.

Finalmente, nuestros indicadores de Rentabilidad para 2022 se ubicaron en 15.9% sobre patrimonio promedio (ROAE) y 1.9% sobre activos promedio (ROAA), inferiores a los obtenidos en 2021 (19.1% y 2.1%, respectivamente), sin embargo excluyendo las operaciones extraordinarias generadas en 2021 (desconsolidación de Porvenir, y excluyendo la operación de BHIC) se tiene un ROAE de 14.0% y ROAA de 1.5%, así como en 2022, la rentabilidad aumenta el ROAE a 18.4% y 2.1% el ROAA, es decir, un incremento de 440 puntos básicos y 52 puntos básicos respectivamente frente al año anterior.



Cumplimiento Normativo en Colombia

Revelación y Control de la Información Financiera

En el Banco de Bogotá ejercimos continuamente la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información financiera, con apoyo efectivo en sistemas de control, seguimiento y en áreas especializadas de riesgo que aseguran que la información financiera que se transmite a diferentes entes es adecuada. Por otra parte, el Comité de Auditoría, el Revisor Fiscal y la Junta Directiva, 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 considerando el cumplimiento de la regulación vigente y estándares internos. Como se describe en la Nota 7 a los Estados Financieros Separados, 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 y es transmitida a todas las unidades del

Banco, permitiendo que se ejerza control permanente sobre los Riesgos de Crédito, Riesgos de Mercado, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operativo, Riesgo Legal y Riesgo de Lavado de Activos y de la 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 en su planeación estratégica, los cuales le permitirán mantener su compromiso, cada vez más, en el proceso de bancarización, en materia de sostenibilidad corporativa y en el crecimiento del país, 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 canales óptimos, de modelos especializados, de personal idóneo, de sus diferentes filiales, de su infraestructura tecnológica y física y de su proactiva 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 33 a los Estados Financieros.

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 2022, 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 de 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 32 a los estados financieros consolidados y en la Nota 31 de los estados financieros separados, 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 2022 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.



Nuestras Filiales y Asociadas

Nuestras filiales y subsidiarias se han posicionado como líderes en cada uno de sus mercados, a través de productos, servicios y atención personalizada que responden a las necesidades de los clientes.



Cifras en millones

Utilidad **US\$ 22** Activos **US\$ 5,206** Patrimonio **US\$ 415**

Utilidad **US\$ 1.9**

Activos **US\$ 1,501**

Patrimonio **US\$ 111**



Cifras en millones



Cifras en miles de millones

Utilidad **\$ 44.4** Activos **\$ 528** Patrimonio **\$ 483**



Cifras en miles de millones

Utilidad **\$ 2.6**

Activos **\$ 147**

Patrimonio **\$ 73**

Nota: Cifras consolidadas



Multi Financiamiento Holding (Operación en Centroamérica)

Uno de los hitos del año fue el lanzamiento del módulo de gestiones en Banca en línea, canal que ya cuenta con una penetración del 21%, y la incorporación de *onboarding* a los canales digitales que, con el apoyo de herramientas de biometría facial, mejora considerablemente la experiencia de los usuarios y genera eficiencias en el proceso.

Sin embargo, la digitalización no fue solo en pro de la experiencia, sino también de fortalecer la cultura de control que caracteriza a la entidad. Varios de los desarrollos se hicieron para fortalecer procesos clave como el desembolso de préstamos empresariales o administración de controles SOX. En 2023, los esfuerzos continuarán enfocados en la automatización de procesos y solicitudes con alta demanda en canales electrónicos.

Dentro de las iniciativas de Ambiente, Sociedad, y Gobernanza (ASG), Multibank desarrolló una nueva estrategia de Sostenibilidad que regirá a partir de 2023 y por los próximos años, haciéndose más responsable del impacto sobre la sociedad en general. Para esto, se definieron seis planes de acción, objetivos y metas de la estrategia y algunos proyectos viables para el primer año de ejecución: 1. Implementación de Indicadores de riesgo ambiental y social; 2. Implementación de la herramienta de medición de impacto ambiental y social; 3. Continuar con la siembra de cultura de riesgos; 4. Comunicar la estrategia de sostenibilidad y los planes de acción; 5. Cuantificar las metas del primer año de la estrategia de sostenibilidad; y 6. Iniciar la implementación de la estrategia de sostenibilidad. De esta forma, y reiterando su compromiso con estos criterios, se publicó la memoria de sostenibilidad con estándar global GRI y el cumplimiento de los diez principios de este, basados en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

En la misma línea, se aprobó la implementación del primer grupo de indicadores en materia de gestión del riesgo socioambiental, el cual está compuesto por doce indicadores principales enfocados en temas como: composición de cartera por rating ambiental y social, eficiencia y consumo energético, campañas y sensibilización en materia ambiental; así como la distribución por género, tanto a lo interno en lo que respecta a la fuerza laboral, como a lo que respecta a la composición del portafolio de crédito, entre otros.

De igual manera, se aprobaron US\$60 mil en financiamiento verde, se logró un ahorro del 1% en consumo energético (Kw/h) en Casa Matriz por uso de paneles solares a pesar de la mayor operatividad presencial versus el año anterior, y gracias al manejo eficiente y responsable de los residuos como papel, cartón, latas, Tetra Pak, periódicos, electrónicos y plástico, se lograron desviar 1.7 toneladas del vertedero común, reincorporándolo al ciclo a través del Centro de Reciclaje ubicado en Casa Matriz.

Finalmente, y a nivel de los resultados financieros, Multibank cerró 2022 con Activos por valor de US\$5,206 millones, aumentando un 5% gracias a un incremento importante de la cartera, principalmente en los rubros agropecuario y construcción. El pasivo creció US\$288 millones, 6%, llegando a USD\$4,791 millones dentro de los cuales los depósitos de clientes representan un 63%. Igualmente, cabe destacar que se realizó la emisión de US\$28 millones en Bonos Subordinados, como parte de las acciones para fortalecer la base patrimonial y mantener un índice de solvencia óptimo.



Sede Multibank

En términos de utilidad, 2022 fue un año de recuperación, en donde se generaron US\$22 millones gracias a la mejora en el ingreso por intereses producto de mayores volúmenes en cartera de crédito y ajustes de tasas, acompañado de un incremento en el costo de fondo producto de las renovaciones de líneas institucionales bajo un escenario de incremento de tasas y unos gastos operativos bajo control, con enfoque hacia iniciativas de optimización de los recursos.

Multi Financiamiento Holding – Principales Cifras

| Cifras bajo NIIF (US\$ millones) | 2021 | 2022 |
|----------------------------------|-------|-------|
| Activo | 4,996 | 5,206 |
| Pasivo | 4,503 | 4,791 |
| Patrimonio | 463 | 415 |
| Utilidad Neta* | 7.6 | 21.9 |
| Razones de Rentabilidad | | |
| ROAA ⁽¹⁾ | 0.2% | 0.4% |
| ROAE ⁽²⁾ | 1.6% | 5.1% |

Fuente: Estados Financieros Multifinanciamiento 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 Atribuible a Accionistas anual / Patrimonio Atribuible a Accionistas Promedio (comprende los trimestres de diciembre año anterior y marzo, junio, septiembre y diciembre año actual)

*Para 2021 la información de utilidad corresponde al acumulado post escisión comprendido en el periodo octubre a diciembre.



Sede Multibank

Fiduciaria Bogotá S.A.

La visión estratégica de Fiduciaria Bogotá establece como propósito central la consecución de los sueños y propósitos de sus clientes, a través de la gestión adecuada de sus activos, generando valor y confianza a todas las partes interesadas. En ese marco de lineamientos estratégicos, están definidos tres grandes objetivos y tres pilares culturales sobre los que se soporta la estrategia: 1. Bienestar de las personas, a través de un buen clima organizacional en donde se brinden oportunidades de crecimiento a los colaboradores, enmarcado en una visión de responsabilidad empresarial; 2. Crecimiento sostenible, buscando maximizar el valor de la compañía, aumentar el número de clientes de los FICs y optimizando la experiencia a través de la digitalización de canales; y 3. Redefinición de la experiencia al cliente, mejorando su experiencia apoyados en un servicio excepcional.

En 2022, Fiduciaria Bogotá avanzó en la ejecución de sus iniciativas estratégicas, alcanzando logros importantes en su gestión en varios frentes a pesar de la gran afectación en los mercados financieros mundiales y locales, que se tradujo en un alto nivel de volatilidad en los activos administrados.

Entre los principales logros, se resalta la adjudicación por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, del desarrollo del primer fondo de deuda pública colombiana, que se originó

por la firma entre el Gobierno de Colombia y el Banco Mundial¹¹ de un acuerdo de cooperación para dar el primer paso en el lanzamiento del programa ID ETF en el mercado local para fomentar la innovación, la eficiencia y la diversificación en el desarrollo de bonos buscando reducir costos de transacción y riesgos para los emisores y demás actores del mercado.

La Fiduciaria avanzó en la consolidación de modelos comerciales bajo lineamientos que actúan de manera conjunta en los equipos de cada entidad, para los negocios de crédito constructor, crédito hipotecario y fiducia inmobiliaria con gran beneficio para los clientes en común, así mismo logró ratificar su posición como líder dentro del negocio inmobiliario. A partir de su modelo de relacionamiento y de los esfuerzos en los procesos operativos, para proveer una oferta adecuada y eficiente a los clientes, lo cual se ve representado en una significativa participación en el rubro activos, bajo administración de esta línea dentro del sector fiduciario al cierre de 2022.

Así mismo en el 2022 se destaca la continuación en el fortalecimiento de la oferta digital gracias a la vinculación en línea de nuevos clientes, mediante canales como banca virtual, que permitió ampliar la distribución del Fondo de Inversión Colectiva Sumar alcanzando una participación en la apertura digital superior al 70%, facilitando la realización de transacciones

por parte de los clientes de la línea de inversión. De igual forma la vinculación digital de compradores en proyectos inmobiliarios, de las constructoras con proyectos activos, mediante la plataforma auto gestionable de vinculación en línea.

Al cierre de 2022, se reportaron activos de \$528 miles de millones y pasivos de \$45 miles de millones, presentando una disminución frente al 2021 del 6.8% y 63.3% respectivamente. A su vez el patrimonio cerró en \$483 miles de millones con un crecimiento del 8.6%, asociado principalmente a la utilidad registrada en el periodo.

La utilidad neta cerró en \$44 miles de millones registrando una disminución del 49% frente al 2021, principalmente en los ingresos operacionales por menor utilidad de la inversión en Porvenir, que estuvo afectada por los impactos en los mercados nacionales e internacionales, que a su vez fue compensada con un aumento de los ingresos por actividad fiduciaria que registraron un crecimiento del 2.8%, destacando las líneas de fiducia inmobiliaria y consorcios que registraron crecimientos del 9% y 38% respectivamente.

Fidubogotá - Principales Cifras

| Cifras bajo NIIF (\$ miles de millones) | 2021 | 2022 |
|--|-------|------|
| Activo | 566 | 528 |
| Pasivo | 121 | 45 |
| Patrimonio | 445 | 483 |
| Utilidad Neta | 86 | 44 |
| Razones de Rentabilidad | | |
| ROAA ⁽¹⁾ | 16.7% | 8.4% |
| ROAE ⁽²⁾ | 20.5% | 9.7% |

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



Fiduciaria Bogotá

¹¹ Aprovechando las sinergias de su red global, el Banco Mundial impulsó el desarrollo del ID ETF, un innovador fondo cotizado en bolsa con el respaldo de los emisores de los títulos de deuda referenciados. En el caso de los ETF de deuda soberana, el emisor es el Gobierno a través de su oficina de gestión de deuda.

Banco de Bogotá S.A. Panamá & Subsidiaria

La alta inflación global, las considerables alzas en tasas de interés y el nerviosismo global frente a escenarios de recesión, fueron determinantes en los resultados de 2022.

A pesar del contexto anteriormente mencionado, algunas consecuencias fueron positivas, tales como las alzas en las tasas de interés en dólares, que permitieron al margen financiero recuperar el terreno perdido en 2020 y 2021. Dada la ventaja comparativa en la colocación de cartera de Comercio Exterior a clientes y empresas colombianas de alta calidad crediticia, se logró mantener una cartera de cero siniestralidades, con un retorno que se ajusta eficientemente al nivel asumido de riesgo de crédito y de tasa de interés. Consecuencia de esto, se observó un incremento de la participación de la cartera dentro de los activos productivos del Banco, gracias a una gestión comercial más efectiva.

Por otra parte, el Banco logró incrementar considerablemente la base de clientes del pasivo. Se abrieron en el año más de 810 cuentas nuevas que trajeron diversificación, en su gran mayoría a personas naturales colombianas, que son foco central de la oferta de valor. Dentro de los puntos a resaltar, la filial Banco de Bogotá (Nassau) Ltd., solicitó y le fue admitida, la inactivación de su licencia bancaria.

Con respecto a las cifras de balance, el Banco consolidado terminó el 2022 con activos por valor de US \$1,501 millones, disminuyendo respecto a 2021 por salida de recursos de algunos clientes corporativos cuya estrategia de inversión cambió hacia productos distintos a depósitos a plazo en el Banco. Sin embargo, es muy importante destacar de nuevo, que a través de la ampliación y diversificación de la base de clientes se lograron depósitos adicionales por cerca de US\$120 millones durante el año. El patrimonio por su parte se situó en US\$111 millones, US\$13 millones menos que el año anterior, dada la desvalorización de parte del portafolio de títulos de deuda de tasa fija, disponibles para la venta que sufrieron una baja en sus precios por la marcada alza de tasas de interés en los mercados internacionales.

La utilidad del Banco para el 2022 aumentó un 60% frente a 2021, como resultado agregado de una gestión deliberada de mantener una baja exposición al riesgo crediticio de la cartera, tanto en plazo como en calidad de clientes, conservar altos niveles de liquidez, como ha sido el mandato del Banco durante los últimos años, mantener el portafolio de inversiones disponibles para la venta con bajas duraciones, mejores márgenes de interés, mayor asignación del activo a la cartera, y una ajustada ejecución de gastos generales.

Banco de Bogotá Panamá – Principales Cifras

| Cifras bajo NIIF (US\$ millones) | 2021 | 2022 |
|----------------------------------|-------|-------|
| Activo | 1,746 | 1,501 |
| Pasivo | 1,622 | 1,390 |
| Patrimonio | 124 | 111 |
| Utilidad Neta | 1.2 | 1.9 |
| Razones de Rentabilidad | | |
| ROAA ⁽¹⁾ | 0.1% | 0.1% |
| ROAE ⁽²⁾ | 0.9% | 1.7% |

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)

Almaviva S.A. y Subsidiarias

2022 representó un año lleno de retos importantes para la compañía, derivados de las interrupciones vistas en las cadenas de suministro y logística dado el impacto generado por el conflicto político y social en Europa, así como por el aumento generalizado y sostenido de las tasas de interés y de la inflación en las diferentes regiones. El encarecimiento, derivado de estas situaciones y de los precios de los productos importados para la producción de alimentos, se reflejó a nivel de Almaviva y Subsidiarias, en mayores costos de producción, sustitución de proveedores y por tanto en la gestión de nuevas rutas de importación.

Estratégicamente la organización se ha focalizado en la consecución de clientes y negocios rentables, buscando posicionarse como el integrador logístico con mayor cobertura en el país, que permita identificarlos como ese aliado estratégico para sus clientes. Las implementaciones tecnológicas de los diferentes servicios han permitido su posicionamiento como una de las compañías con mayor inversión en el mercado, siendo reconocidos por el valor de sus plataformas y su vasta experiencia.

Gracias a estas estrategias, y en función de beneficiar a los clientes y priorizar la rentabilidad de la operación, se lograron los siguientes hitos: sobrepasar la meta presupuestada de ingresos para 2022; la ejecución de 230 nuevos negocios rentables representados por \$19.5 miles de millones, el desarrollo de 232 clientes cautivos que representaron \$37.4 miles de millones,

recuperando los 19.3 millones de clientes perdidos en 2021, resultando en un crecimiento del ingreso del 7% (11% por encima del presupuesto).

Al cierre de 2022 el total de activos de Almaviva S.A. disminuyó a \$147 miles de millones principalmente por pagos en las cuentas por cobrar comerciales y por el efecto de la depreciación de los activos por derechos de uso y activos intangibles por bajas en algunos proyectos que se consolidaron el año anterior; y por el lado del Pasivo, se registró disminución del 11% cerrando con \$73 miles de millones, especialmente por la disminución en derechos de uso y obligaciones financieras.

A nivel de la utilidad, en 2022 se generaron \$2.6 miles de millones y un margen sobre activo del 1.8%, presentando una mejora en \$2.8 miles de millones con respecto al año anterior, como resultado de la implementación del plan estratégico para asegurar ingreso rentable y optimización del costo. Esta variación obedece al reconocimiento del ingreso por el evento de riesgo operativo sucedido en el 2021 y el reconocimiento de intereses generados por la demora en la devolución del saldo a favor en renta del 2015 mediante fallo a favor de Almaviva S.A. por parte de la DIAN. Cabe resaltar que el resultado de la estrategia del comité de eficiencias, que mantuvo la compañía durante el periodo 2022, generó un impacto de \$2.4 miles de millones, el cual fue producto de iniciativas de ahorro implementadas en las tres compañías.

Almaviva – Principales Cifras

| Cifras bajo NIIF (\$ miles de millones) | 2021 | 2022 |
|---|-------|------|
| Activo | 152 | 147 |
| Pasivo | 82 | 73 |
| Patrimonio | 70 | 73 |
| Utilidad Neta | -0.2 | 2.6 |
| Razones de Rentabilidad | | |
| ROAA ⁽¹⁾ | -0.1% | 1.8% |
| ROAE ⁽²⁾ | -0.3% | 3.7% |

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)

Anexos

1. Glosario y acrónimos

| | |
|---------------------|--|
| ALM | Asset and Liability Management |
| ANS | Acuerdos de Niveles de Servicio |
| BdB | Banco de Bogotá |
| 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.” ¹² |
| 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” ¹³ |
| 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 | <i>Dow Jones Sustainability Index</i> / Índice de Sostenibilidad Dow Jones |
| EDGE | <i>Excellence in Design for Great Efficiencies</i> , es una innovación de IFC, un <i>software</i> de uso gratuito que ayuda a diseñar edificios verdes en más de 100 países. <i>EDGE</i> calcula los ahorros durante el uso del edificio, así como la reducción de las emisiones de carbono comparado con el caso base |
| ETF | <i>Exchange Traded Funds</i> |
| FICs | Fondos de Inversión Colectiva |
| FIRAS | Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales a través del cual se realizan las evaluaciones del SARAS |

¹² Naciones Unidas, Acción por el clima. ¿Qué es el cambio climático? Tomado de: <https://www.un.org/es/climatechange/what-is-climate-change>

¹³ WWF (2021), ¿Qué significa que Colombia quiera ser carbono neutral para 2050? Tomado de: <https://www.wwf.org.co/?367514/Que-significa-que-Colombia-quiera-ser-carbono-neutral-para-2050>

| | |
|--------------|---|
| 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 ¹⁴ , creando un efecto invernadero que aumenta la temperatura de la superficie de la tierra. Los principales gases responsables del efecto invernadero son: el dióxido de carbono (CO ₂), generado a partir del uso de combustibles fósiles como carbón, gas y petróleo; el metano (CH ₄), emitido por los humedales y los rumiantes durante su proceso digestivo; el óxido nitroso (N ₂ 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 |
| Icontec | Instituto Colombiano de Normas Técnicas y de Certificación |
| IFC | International Finance Corporation |
| IOT | Internet of Things |
| 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 |
| MFH | Multi Financiamiento 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” ¹⁵ |
| 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 |
| PSE | Pago Seguro Electrónico – Pago Seguro en Línea |
| 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 |
| RPA | Robotic Process Automation |
| RUIA | Registro Único de Infractores Ambientales |
| 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 |

¹⁴ IDEAM, Cambio climático. Tomado de: [http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/cambio-climatico#:~:text=Los%20gases%20de%20efecto%20invernadero%20\(GEI\)%20de%20gases%20de%20invernadero,la%20atm%C3%B3sfera%20y%20las%20nubes](http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/cambio-climatico#:~:text=Los%20gases%20de%20efecto%20invernadero%20(GEI)%20de%20gases%20de%20invernadero,la%20atm%C3%B3sfera%20y%20las%20nubes).

¹⁵ 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>

2. Informe Anual de Gobierno Corporativo 2022

Se ha preparado el presente informe anual de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2022, el cual fue 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, para informar sobre el funcionamiento del modelo de gobierno del Banco y de sus subsidiarias y los cambios relevantes ocurridos durante el año 2022. 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 2022 y hasta la fecha del presente informe:

- Se llevaron a cabo cinco reuniones de la Asamblea General de Accionistas en el año 2022. Una asamblea ordinaria y cuatro extraordinarias. En estas últimas se revisaron temas relacionados con la escisión del 75% de las acciones de BAC Holding International Corp (BHI), la distribución de dividendos y la administración del conflicto de interés revelado por algunos directores para la aprobación de la participación del Banco en la OPA de acciones de BHI formulada por Esadenco S.A.
- Continuando con nuestro compromiso de optimizar la implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo, mejoramos en el cumplimiento de las 148 recomendaciones del “Código País”, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 90.5%.
- El Banco contrató a *Governance Consultants*, firma independiente experta en temas de gobierno corporativo, para la evaluación externa de la Junta Directiva y de los Comités de apoyo.
- En el año 2022 se modificó el Código de Ética, el Reglamento de la Junta Directiva y el Reglamento del Comité de Gestión Integral de Riesgos, documentos que se encuentran publicados en la página web del Banco.
- La Contraloría del Banco realizó una auditoría de los temas de Gobierno Corporativo del Banco, revisando los procesos relacionados con la realización de las asambleas de accionistas, de las reuniones de junta directiva y de sus comités de apoyo, así como la revisión del Informe Anual de Gobierno Corporativo, la Encuesta Código País 2021 y el proceso para la publicación de Información Relevante, habiendo obtenido un resultado satisfactorio, sin hallazgos.
- Atendimos los temas relacionados con la información de gobierno corporativo, solicitada por la Superintendencia Financiera de Colombia en su visita de inspección y los requerimientos de la Contraloría del Grupo Aval.

Estructura de Propiedad del Grupo Banco de Bogotá

El capital del Banco al 31 de diciembre de 2022 estaba representado en un total de 355,251,068 acciones ordinarias en circulación, de valor nominal de \$10.00 cada una.

Como resultado del pago de dividendos en acciones aprobado por la Asamblea de Accionistas en su reunión extraordinaria del 26 de abril de 2022, el capital suscrito y pagado del Banco pasó de \$3,312,805,550 a \$3,552,510,680 pesos y las acciones en circulación pasaron de 331,280,555 a 355,251,068.

Al cierre del año 2022, los accionistas principales son Grupo Aval Acciones y Valores S.A. (68.9%), Grupo Paz Bautista (11.8%), otros accionistas (11.0%) y otras compañías de la Organización Sarmiento Angulo (8.3%).

Algunos miembros de la Junta Directiva del Banco poseen acciones de manera directa que representan el 0.0047% de los derechos de voto, así:

| Miembro de la Junta Directiva | # de acciones |
|---------------------------------|---------------|
| Sergio Uribe Arboleda | 11,274 |
| Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez | 2,766 |
| Sergio Arboleda Casas | 1,355 |
| José Fernando Isaza Delgado | 800 |
| Álvaro Velásquez Cock | 178 |
| Alfonso de la Espriella Ossio | 147 |
| Jorge Iván Villegas Montoya | 125 |

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.

Durante el año 2022 no se registraron compras de acciones del Banco por parte de miembros de la Alta Gerencia.

Durante el período reportado 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

La Junta Directiva 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 2022, siguiendo el procedimiento previsto en el Reglamento de la Asamblea de Accionistas. Dos de los renglones tienen el carácter de independientes.

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. Además de lo anterior, los miembros independientes suscriben una declaración de condiciones adicionales de independencia.

A continuación, la composición de la actual Junta Directiva del Banco de Bogotá:

Junta Directiva

| Miembros Principales | Miembros Suplentes |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez | Jorge Iván Villegas Montoya |
| Sergio Uribe Arboleda* | Sergio Arboleda Casas* |
| Alfonso de la Espriella Ossio | Ana María Cuéllar Jaramillo |
| Carlos Arcesio Paz Bautista | Álvaro Velásquez Cock |
| José Fernando Isaza Delgado* | Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo* |

* Miembros independientes.

Un resumen de las hojas de vida de los Directores, incluyendo el año inicial de su nombramiento en la Junta Directiva del Banco, 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>).

En el año 2022 no se presentaron cambios en la conformación de la Junta Directiva.

Los Comités de apoyo de la Junta Directiva a la fecha del presente informe son el Comité de Auditoría, el Comité de Crédito, el Comité de Gestión Integral de Riesgos, el Comité de Sostenibilidad, el Comité de Gobierno Corporativo y el Comité de Remuneración y Compensación, cuya composición se describe a continuación:

| | | |
|---|--|---|
|  <p>Comité de Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez Sergio Uribe Arboleda Alfonso de la Espriella Ossio Carlos Arcesio Paz Bautista José Fernando Isaza Delgado |  <p>Comité de Auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> Sergio Uribe Arboleda Alfonso de la Espriella Ossio Alvaro Velásquez Cock |  <p>Comité de Gestión Integral de Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> José Fernando Isaza Delgado Ana María Cuéllar Jaramillo Jorge Iván Villegas Montoya |
|  <p>Comité de Sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Sergio Uribe Arboleda José Fernando Isaza Delgado 8 miembros de la administración |  <p>Comité de Gobierno Corporativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Sergio Arboleda Casas Jorge Iván Villegas Montoya 2 miembros de la administración |  <p>Comité de Remuneración Y Compensación</p> <ul style="list-style-type: none"> Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez 2 miembros de la administración |

Para todas las sesiones de la Junta Directiva y de los Comités de la Junta Directiva se contó con el quórum necesario para deliberar y decidir. Es importante mencionar que la Junta Directiva del Banco de Bogotá se reúne usualmente de manera semanal y el quorum para estas reuniones en las que estaba presente el director principal o su suplente personal fue del 100%.

Las decisiones respectivas se tomaron de forma unánime por todos los asistentes a las reuniones. Así mismo, es de mencionar que durante el año 2022 la Junta Directiva del Banco se reunió en 65 sesiones.

La asistencia de los señores Directores a la Junta Directiva en el año 2022 fue la siguiente:

| Directores principales o sus suplentes personales | Asistencia a la Junta Directiva |
|---|---------------------------------|
| Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez | 100% |
| Jorge Iván Villegas Montoya | 100% |
| Sergio Uribe Arboleda | 100% |
| Sergio Arboleda Casas | 100% |
| Alfonso de la Espriella Ossio | 100% |
| Ana María Cuéllar Jaramillo | 100% |
| Carlos Arcesio Paz Bautista | 100% |
| Alvaro Velásquez Cock | 100% |
| José Fernando Isaza Delgado | 100% |
| Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo | 100% |

La asistencia de los miembros de los comités de apoyo de la Junta Directiva fue la siguiente:

| | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
|  <p>Comité de Auditoría</p> | <p>Asistencia</p> |  <p>Comité de Gestión Integral de Riesgos</p> | <p>Asistencia</p> |
| Sergio Uribe Arboleda | 93% | José Fernando Isaza Delgado | 100% |
| Alfonso de la Espriella Ossio | 100% | Jorge Iván Villegas Montoya | 100% |
| Alvaro Velásquez Cock | 100% | Ana María Cuéllar Jaramillo | 100% |

|  Comité de Sostenibilidad | |  Comité de Gobierno Corporativo | |
|---|------|--|------|
| Asistencia | | Asistencia | |
| Sergio Uribe Arboleda | 100% | Sergio Arboleda Casas | 100% |
| José Fernando Isaza Delgado | 100% | Jorge Iván Villegas Montoya | 100% |

|  Comité de Remuneración y Compensación | |
|--|------|
| Asistencia | |
| Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez | 100% |

Ningún miembro de la Junta Directiva del Banco ocupa cargos ejecutivos en el Banco ni en las subsidiarias. Adicionalmente, ningún miembro de la Alta Gerencia del Banco es miembro de la Junta Directiva.

Los siguientes miembros de la Junta Directiva participan como Directores en las Juntas Directivas de las filiales:

| Filiales | Director Banco de Bogotá |
|---|---|
|  | Jorge Iván Villegas Montoya |
|  | Alfonso de la Espriella Ossio |
|  | Álvaro Velásquez Cock Sergio Uribe Arboleda Sergio Arboleda Casas |

El Banco cuenta con una Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva, publicada en la sección de Gobierno Corporativo de 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. En la Asamblea Ordinaria del 29 de marzo de 2022, se aprobaron para la Junta Directiva, honorarios de \$1,335,000 por la asistencia a cada sesión de la Junta Directiva o de sus Comités, para el período comprendido entre abril de 2022 y marzo de 2023. La Junta Directiva no recibe honorarios por otros conceptos ni tampoco una remuneración variable.

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, permitiendo al Banco mantener un nivel competitivo y asegurando la permanencia del personal sobresaliente con alto potencial humano y técnico, con el fin de cumplir la estrategia y los objetivos del Banco. Esta remuneración se define teniendo en cuenta los lineamientos corporativos de nuestra casa matriz.

En la Nota 33 a los estados financieros separados y en la Nota 35 a los estados financieros consolidados del año 2022 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 2022, 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 establecido para las reuniones; preparó el orden del día de las mismas; publicó en la plataforma virtual para Junta Directiva y Comités 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.

Durante el año 2022 la Junta Directiva conoció información relacionada, entre otros temas, con:

- Presupuesto anual, resultados financieros periódicos, seguimiento de indicadores de gestión, participación de mercado y análisis financiero por productos del activo y del pasivo, entre otros.
- Presentación sobre los avances del Plan Estratégico del Banco.
- Revisión semanal de los productos que se manejan en la tesorería del Banco, tales como divisas, derivados, portafolios de inversión y operaciones de cobertura.
- Evolución de los mercados y variables macroeconómicas.
- Reporte mensual de riesgo de las operaciones de tesorería (cumplimiento de límites, operaciones con vinculados, etc.).
- Reporte mensual de castigos de cartera.
- Informe de gestión trimestral sobre el SARLAFT de la Dirección de la Unidad de Control de Cumplimiento.
- Informe sobre la evaluación y madurez de capacidad de seguridad de la información (SGSI).
- Informe sobre el Sistema de Atención del Consumidor Financiero SACF.
- Informe sobre Continuidad del Negocio (BIA).
- Presentaciones sobre el Plan Comercial del Banco, la Estrategia Digital, el desempeño de libranzas y tarjetas de crédito, el Plan de Resolución, ALM - pricing y rentabilidad, los esquemas de Pruebas de Resistencia, el Plan de Crecimiento Ágil del Banco, el

avance en canales digitales, los resultados de la campaña publicitaria y la medición del rating de publicidad, las iniciativas de medios de pago, la racionalización de la huella de oficinas y ATM y la presentación sobre el debate del sistema pensional y de la reforma a la salud.

- Aprobación de cupos para celebrar operaciones con Bancos, Compañías de Seguros, Sociedades Fiduciarias, Fondos de Inversión, Comisionistas de Bolsa.
- Actualización de Manuales y modificación de Políticas.
- Capacitaciones sobre el Sistema de Continuidad del Negocio, sobre la transparencia y comportamiento ético en los negocios financieros desde la perspectiva del derecho penal, entre otras.

En el año 2022, el Banco de Bogotá contrató a *Governance Consultants*, firma independiente experta en temas de gobierno corporativo, para la evaluación externa de la Junta Directiva y de los Comités de apoyo. Así mismo, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de la Junta Directiva, la evaluación de su gestión le corresponderá 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 2022 se aprobó el informe de gestión del año 2021.

El Comité de Auditoría y la Junta Directiva 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 2022.

Durante el año 2022, la Junta Directiva no requirió de asesoramiento externo. 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 que brinda seguridad de la información.

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 y se recomendaron aquellas operaciones que superaron dichas atribuciones. La Junta Directiva en su sesión del 6 de diciembre de 2022 aprobó la modificación de las atribuciones del Comité de Crédito.
- En los Comités 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 el 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 que enfrenta el 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) de acuerdo con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia 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, en el Comité se analizaron diferentes normativas relacionadas con la gestión de riesgos y/o con impacto en la gestión de riesgos, tales como la implementación de lo requerido para el 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 los Comités de Sostenibilidad, se revisaron temas relacionados con el fortalecimiento del modelo de finanzas sostenibles así como la actualización de funciones del Comité referentes a la gestión del cambio climático como parte de la estrategia de

sostenibilidad. También se aprobó la nueva estructura de comités de seguimiento; los roles e incentivos para la gestión del modelo de finanzas sostenibles; la afiliación a *Net Zero Banking Alliance* y a los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI; la ruta de trabajo de la estrategia *Net Zero* y de la Gestión de Cambio Climático; la estrategia de divulgación de los reportes de sostenibilidad; los focos de la estrategia de sostenibilidad 2023 en el frente climático y el frente social.

- En la sesión del Comité de Gobierno Corporativo se revisaron los resultados de la evaluación externa de la Junta Directiva.
- El Comité de Remuneración y Compensación revisó el esquema de remuneración variable que aplica a colaboradores que tienen un rol comercial, así como los lineamientos salariales que se aplicaron en el año 2022, de acuerdo con las directrices recibidas de casa matriz.

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 deben definirse basándose en criterios objetivos y comparables con los aplicables a terceros. Estos documentos están a disposición de los accionistas en la página web del Banco, en la sección de Relación con el Inversionista. En la Nota 33 a los estados financieros separados y en la Nota 35 a los estados financieros consolidados del año 2022, se presenta información sobre transacciones con partes relacionadas.

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.

Según lo dispone el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, Conducta y Transparencia, en el año 2022 se efectuó la revelación de la información que pudiere llegar a configurar un conflicto de interés, informándola a los estamentos correspondientes.

En el año 2022, el Banco de Bogotá aceptó la Oferta Pública de Adquisición (OPA) de acciones de BAC Holding International Corp (BHI) formulada por Esadenco S.A., sociedad controlada por el Dr. Luis Carlos Sarmiento Angulo, lo cual fue aprobado por la Junta Directiva en su sesión del 6 de diciembre de 2022. Previo a la aprobación por parte de la Junta Directiva, los directores revelaron la existencia de posibles conflictos de interés, lo cual fue sometido a consideración de la Asamblea de Accionistas celebrada el 1 de diciembre de 2022, órgano que 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 participación del Banco en la OPA.

Sistema de Control Interno

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que se rige por principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, el cual identifica los elementos del sistema de control interno en toda la estructura de la organización. 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 regulaciones aplicables a la organización.

El modelo de gobierno corporativo del Banco de Bogotá está diseñado para que los sistemas de control interno evolucionen de forma permanente 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 2022, los sistemas de control interno y los de administración de riesgos del Banco se adaptaron rápidamente para afrontar con éxito los riesgos emergentes, realizando los ajustes necesarios en sus procedimientos y controles clave cuando así se requirió; lo anterior refleja que el Banco mantiene sus procesos en una mejora continua, procurando que los riesgos estén razonablemente mitigados.

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 cuenta con un sistema de Gestión Integral de Riesgos (GIR) que busca tener una visión comprensiva de los riesgos, un gobierno de riesgos definido con un rol activo de la Junta Directiva y la administración en esta materia, y establecer un marco de apetito y tolerancia al riesgo. Las funciones específicas de la Junta Directiva, el Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva y del Presidente del Banco, con respecto a la Gestión Integral de Riesgos, se encuentran definidas en la normatividad vigente, en el Reglamento de la Junta Directiva, en el Reglamento del Comité de Gestión Integral de Riesgos de la Junta Directiva, en el Código de Buen Gobierno y el MAR (Marco de Apetito de Riesgos), respectivamente.

De igual manera, el Banco mantiene actualizado un conjunto de sistemas de gestión de riesgos que detallan la identificación, la medición, el monitoreo y el control de los riesgos, a saber: Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC), Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL), Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las distintas disposiciones normativas adicionales en materia de continuidad de negocio, ciberseguridad, 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 riesgos principales, 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 2022 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 cinco (5) ocasiones durante el año 2022, 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.

El 18 de enero de 2022 se reunió la Asamblea de Accionistas en una sesión extraordinaria con el fin de aprobar los estados financieros del Banco con corte a junio de 2021 y aprobar el proyecto de escisión sobre el 75% de la inversión en BAC Holding International Corp.

La Asamblea Ordinaria de Accionistas se reunió el 29 de marzo de 2022, contando con un quórum deliberatorio del 93.5% del capital suscrito y pagado. En dicha reunión se aprobaron los documentos correspondientes al cierre del año 2021, como son el Informe de Gestión, los Estados Financieros (separados y consolidados), se designaron los miembros de la Junta Directiva y se aprobaron los honorarios, entre otros. 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 2022 y marzo de 2023, con una asignación anual para ese período por valor de \$4,486,889,698. Adicionalmente se presentó la reforma del Código de Buen Gobierno y fue aprobada la reforma al Reglamento Interno de la Asamblea de Accionistas, reformas que reflejaron una revisión profunda de los estándares de buen gobierno establecidos por el Banco de Bogotá, como parte de sus objetivos estratégicos.

Con respecto al Proyecto de Distribución de Utilidades, éste fue aprobado en la reunión del 29 de marzo. Sin embargo, después de una revisión por parte de la administración, se convocó a una Asamblea Extraordinaria de Accionistas que se llevó a cabo el 26 de abril de 2022, en la cual se aprobó un dividendo en acciones. Subsecuentemente en la Asamblea Extraordinaria del 20 de mayo de 2022 se modificó la fuente de los dividendos a pagar.

En la reunión extraordinaria del 1º de diciembre, la Asamblea de Accionistas estuvo de acuerdo con el análisis respecto a las condiciones de la participación del Banco en la OPA de acciones de BAC Holding International Corp (BHI) 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 OPA. 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 OPA, en los términos del numeral 7º del artículo 23 de la ley 222 de 1995.

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. Para las Asambleas Extraordinarias la información fue publicada en la página web del Banco.

A los accionistas se les atendieron sus solicitudes 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 la Asamblea de Accionistas. La convocatoria 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 promover su participación permanentemente damos a conocer a ellos en particular y al mercado en general, información oportuna y precisa en relación con el 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 esa página también se proveen los contactos al interior 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 el contacto con la Línea Ética del Banco y de Grupo Aval.

Durante el año 2022, se realizaron conferencias trimestrales de resultados correspondientes al cuarto trimestre de 2021, primero, segundo y tercer trimestre de 2022, en las cuales se presentó información detallada a inversionistas, analistas y demás partes interesadas sobre el desempeño financiero del Banco de Bogotá consolidado.

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 2022.

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 30 de enero de 2023, el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas para el año 2022, el cual se encuentra publicado en la página web del Banco.

Como parte de la estrategia del Banco de Bogotá en temas Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), todos los años implementamos mejoras en nuestras prácticas de gobierno corporativo, lo que nos llevó a obtener en 2022 el 90.5% de cumplimiento en el Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas, conocido como "Código País".

Para finalizar, reiteramos nuestro compromiso de mantener elevados estándares en Gobierno Corporativo, en especial en la realización de las Asambleas de Accionistas, respetando los derechos de los accionistas minoritarios, en el desarrollo de las reuniones de la Junta Directiva y de sus Comités, en la revelación de información y en 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 unos requerimientos generales y especiales en relación con el Sistema de Control Interno, sobre los cuales el Banco mantiene un proceso permanente de seguimiento y mejoramiento continuo y de adaptación a las nuevas circunstancias de riesgos que aparecen, 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 (C.E.029/14) expedida por la Superintendencia Financiera, a continuación, nos permitimos presentar un informe de las labores adelantadas por el Comité de Auditoría durante el año 2022, 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 Sergio Uribe Arboleda, Alfonso de la Espriella Ossio y Alvaro Velásquez Cock.

El mismo sesionó el 10 y 24 de febrero, 5 y 12 de mayo, 14 de julio, 11 de agosto, 1º y 15 de septiembre, 6 y 20 de octubre, 10 y 17 de noviembre y 6 y 15 de diciembre de 2022, según consta en las actas del número 200 al 213, 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 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 sus filiales que la ejerce la Contraloría General del Banco ha venido evolucionando a partir del acompañamiento y dedicación del Contralor Corporativo de Grupo Aval, quien, además de dar lineamientos e impartir directrices corporativas, ha llevado a las entidades a adoptar estándares internacionales de auditoría a través de auditorías basadas en riesgos, y como tercera línea de defensa, que sea independiente de las otras dos. De esta manera, las principales conclusiones de los trabajos realizados fueron presentadas y analizadas por el Comité de Auditoría en forma oportuna.

Además, se ha logrado que la Auditoría cuente 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 realizó una evaluación externa sobre la calidad de la función del equipo de Auditoría Interna frente a los estándares del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP), con resultados sobresalientes, evidenciando que, a través de su rol, contribuye cada día a fortalecer el sistema de control interno, la gestión integral de los riesgos y el gobierno corporativo de la organización.
- 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, que 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 tanto el Plan de Trabajo de la Revisoría Fiscal, como el que la Auditoría Interna elaboró basado en un ejercicio propio de evaluación de los riesgos existentes para el 2022, el cual consideró los ajustes en procedimientos y controles clave de la operación.

6 Durante el año, le comunicaron 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 y septiembre de 2022, 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 solicitud de Oferta Pública de Adquisición de Acciones (OPA) de BAC Holding International Corp (BHI) por Esadincio S.A. acorde con la normatividad que rige este tipo de transacciones.

9 Además, le fue presentado 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 2022.

10 De los hallazgos informados por los órganos de control a la administración del Banco, se adelantaron por parte de la misma, acciones de mejoramiento, tales como: rediseño de procesos; ajustes o implementación de controles; desarrollo de sistemas; refuerzo al monitoreo de los controles; impulso a las actividades de capacitación; 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 que los resultados se vean reflejados en el servicio al cliente y la generación de valor, pilares estratégicos del Banco.

11 Se le informó sobre las 284 denuncias recibidas a través de la línea ética (171 del Banco de Bogotá y 113 de 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 (18 casos de llamados de atención/suspensión, 76 terminaciones de contrato de trabajo/renuncias).

12 De igual forma se le notificó sobre los principales requerimientos de información realizados por la Superintendencia Financiera al Banco y los resultados de las visitas de inspección, junto con las observaciones y los planes de acción que surgieron derivados de las mismas, para su mitigación.

13 Es así como 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 el desarrollo de sus actividades (riesgos de crédito, mercado, liquidez, de lavado de activos, operacional, incluyendo los aspectos de seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad del negocio, entre otros), así como para 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 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 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 2022, 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, la cual ha venido revisándose en la medida en que las normas lo han requerido o deficiencias y 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-2966-23
15 de marzo de 2023

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 verificación limitada, según lo definido por las Normas internacionales sobre Encargos de Aseguramiento (en lo sucesivo “**el Compromiso**”), para reportar sobre la información de sostenibilidad identificada (el “**Asunto Objeto**”) que se detalla en el **Anexo 1¹** y se encuentra contenida en el **Informe de sostenibilidad 2022 de Banco de Bogotá** (el “**Reporte**”) para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022

2. Criterio Aplicado por Banco de Bogotá

En la preparación del Asunto Objeto incluido en los anexos, la compañía aplicó los Estándares GRI Global Reporting Initiative de acuerdo con la opción de conformidad autodeclarada en el Requerimiento 8 de GRI 1_Fundamentos 2021, criterios del Dow Jones Sustainability Indices y criterios propios de la compañía (los “**Criterios**”) que están relacionados en el Anexo 2 de este Informe.

3. Responsabilidades de la Compañía

La Gerencia de Banco de Bogotá es responsable por seleccionar los Criterios y presentar el Asunto Objeto de acuerdo con estos 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.

¹ Indicadores GRI: 2.7 (a), 2.9(b), 2-30 (a), 205-3, 302-1, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 404-1, 401-2, 418-1
Indicadores GRI Suplemento Sectorial: FS16
Indicadores DJSI: DJSI 0.1, DJSI 3.5.4, DJSI 3.7.4
Indicadores con criterio combinado propios/DJSI: BdB.1/DJSI 3.8.2, BdB.6/DJSI 2.2.3, BdB.8/DJSI 2.2.5, BdB.9/DJSI 2.2.6, BdB.13/DJSI 3.5.8, BdB.18/DJSI 3.6.2 - 3.6.3, BdB.21/DJSI 3.9.1
Indicadores Propios: BdB.17

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
15 de marzo de 2023

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 para este compromiso acordados con Banco de Bogotá el 20 de enero de 2023 en el contrato No.1-755-1. Dichas normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener una seguridad limitada sobre si, se deben realizar modificaciones materiales al Asunto Objeto para que este se presente de acuerdo con los Criterios, y para emitir un informe. La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, que incluye la evaluación del riesgo de que se produzcan incorrecciones materiales ya sea por fraude o por error.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y adecuada para fundamentar nuestras conclusiones de verificación limitada.

5. Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos mantenido nuestra independencia y confirmamos que cumplimos con los requisitos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el *International Ethics Standards Board for Accountants*, y tenemos las competencias requeridas y experiencia para llevar a cabo este trabajo de verificación.

EY también aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1, *Quality Control for Firms that Perform Audits and Reviews of Financial Statements, and Other Assurance and Related Services Engagements*, y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

6. Descripción de los Procedimientos Realizados

Los procedimientos realizados en un trabajo de verificación limitada varían en naturaleza y oportunidad y son menos extensos que para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un trabajo de verificación limitada es sustancialmente más bajo que el nivel de aseguramiento que se habría obtenido si se hubiera realizado un trabajo de aseguramiento razonable.



Sres. Banco de Bogotá S.A.

Página 3
15 de marzo de 2023

Nuestros procedimientos fueron diseñados para obtener un nivel limitado de seguridad en el que basar nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que se requeriría para proporcionar un nivel de seguridad razonable. Como tal, nuestra revisión no garantiza que nos hayamos dado cuenta de todos los asuntos materiales que se revelarían en un compromiso razonable.

Aunque hemos tenido en cuenta la eficacia de los controles internos de la Gerencia a la hora de determinar la naturaleza y el alcance de nuestros procedimientos, nuestro compromiso de verificación no ha sido concebido para ofrecer garantías sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyeron pruebas de controles ni la realización de procedimientos relativos a la verificación de la agregación o el cálculo de los datos en los sistemas de información.

Un compromiso de verificación limitado consiste en la realización de consultas, principalmente a las personas responsables de la preparación de los anexos, y en la aplicación de procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

Nuestros procedimientos de aseguramiento limitado realizados incluyeron, pero no se limitaron a:

- a. Realizar entrevistas con el personal de la Compañía para comprender el negocio y el proceso de preparación de El Reporte.
- b. Realizar entrevistas con los responsables de la elaboración de El Reporte para comprender el proceso de recopilación, consolidación y presentación de la información del Asunto Objeto.
- c. Comprobado que los criterios de cálculo se han aplicado correctamente de acuerdo con las metodologías descritas en los Criterios.
- d. Llevar a cabo procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos.
- e. Identificar y probar los supuestos que respaldan los cálculos.
- f. Probar, con base en muestreo, la información fuente para comprobar la precisión de los datos.



Sres. Banco de Bogotá S.A.

Página 4
15 de marzo de 2023

- g. 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.
- h. Comparación de los contenidos presentados en los anexos con lo establecido al respecto en la declaración de uso de conformidad autodeclarada por la Compañía en el Requerimiento 8 de GRI 1_Fundamentos 2021 de los Estándares GRI Global Reporting Initiative.

También hemos llevado a cabo otros procedimientos que hemos considerado necesarios dadas las circunstancias.

7. Limitaciones de Nuestro Compromiso de Aseguramiento

Nuestro compromiso de verificación se limitó al Asunto Objeto contenido en El Reporte para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2022, no contempla información de años anteriores incluida en El Reporte, ni está relacionada con proyecciones o metas futuras.

Tampoco pretendió determinar si las herramientas tecnológicas utilizadas para el desarrollo de El 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 del Asunto Objeto, contenida en El Reporte, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, para que esté de acuerdo con lo establecido en los Criterios.

9. Uso del Presente Informe de Verificación

Nuestra responsabilidad, al realizar las actividades de verificación, es únicamente con la Gerencia 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
15 de marzo de 2023

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, 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
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S.



ANEXO 1

- **Asunto Objeto**

La información de sostenibilidad identificada en los indicadores incluidos en **El Reporte** impreso e incluido por la Compañía en su página web² se presenta en la siguiente tabla³:

| Tema Material | Contenido | Criterio | Descripción |
|---------------------------|---------------------|-------------|---|
| Contenidos generales | 2-7(a) ⁴ | GRI | Información sobre empleados y otros trabajadores |
| | 2-9(b) ⁵ | GRI | Estructura de gobernanza y composición |
| | DJSI 0.1 | DJSI | Información de la compañía |
| Relación con stakeholders | 205-3 | GRI | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas |
| | 418-1 | GRI/DJSI | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente |
| | BdB.21/DJSI 3.9.1 | Propio/DJSI | Medición de satisfacción del cliente |
| | 302-1 | GRI/DJSI | Consumo energético interno |
| | 303-5 | GRI/DJSI | Consumo de agua |
| Medio Ambiente | 305-1 | GRI/DJSI | Emissiones directas de GEI (Alcance 1) |
| | 305-2 | GRI/DJSI | Emissiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) |
| | 305-3 | GRI/DJSI | Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3) |
| | BdB.6/DJSI 2.2.3 | Propio/DJSI | Energía renovable generada por la Organización |
| | BdB.8/DJSI 2.2.5 | Propio/DJSI | Cantidad de residuos generados, reusados y reciclados de forma anual. |
| | BdB.9/DJSI 2.2.6 | Propio/DJSI | Emissiones por viajes de trabajo |

² Están publicados en el reporte de sostenibilidad del año 2022 en la página oficial del Banco de Bogotá en la sección Documentos de Sostenibilidad / Gestión / Nuestro informe de gestión y sostenibilidad:

<https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/sostenibilidad/biblioteca.htm>. 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.

³ Aparte de lo descrito 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 esta información.

⁴ Se verifica únicamente el literal a: indicar el número total de empleados, y desglosarlo por género y región.

⁵ 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;



| Tema Material | Contenido | Criterio | Descripción |
|--|--------------------------------|-------------|---|
| Bienestar social | BdB.13/DJSI 3.5.8 | Propio/DJSI | Calificación de la encuesta de Clima Organizacional - Great Place To Work por género, edad, nivel en la organización, nacionalidad. |
| | BdB.18/DJSI 3.6.2 - DJSI 3.6.3 | Propio/DJSI | Montos invertidos en desarrollo social de las comunidades donde tenemos presencia por línea estratégica (London Benchmarking Group) |
| | FS16 | GRI | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. |
| | 401-2 | GRI | Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales |
| Productos y servicios ambientales y sociales | 404-1 | GRI | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral |
| | DJSI 3.5.4 | DJSI | Evaluación de desempeño |
| | DJSI 3.7.4 | DJSI | Tasa de ausentismo |
| | 2-30(a) ⁶ | GRI | Acuerdos de negociación colectiva |
| | BdB.1/DJSI 3.8.2 | Propio/DJSI | Porcentaje de personas bancarizadas y beneficios económicos generados por este concepto. |
| | BdB.17 | Propio | Número de personas beneficiarias del programa y número de municipios cubiertos. |

⁶ Se verifica únicamente el literal a: indicar el porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva.



| Indicador / Preguntas del formulario de DJSI | Descripción | Criterio |
|--|---|--|
| DJSI 3.5.4 | Tipo de evaluación del desempeño individual | <p>El Banco reporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo y cobertura por empleados en las evaluaciones de desempeño individuales utilizadas como compensación relacionada con el desempeño. - Se incluyen los siguientes tipos: dirección por objetivos, uso sistemático de objetivos mediables acordados con la línea superior, evaluación de desempeño multidimensional y ranking comparativo formal de empleados dentro de una categoría de empleado - Total de empleados que participaron en la medición / Total empleados convocados a participar. |
| DJSI 3.7.4 | Tasa de Ausentismo | <p>El Banco reporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de ausentismo teniendo en cuenta el número de horas no trabajadas por causas ocasionales que son accidentes de trabajo, enfermedad laboral y enfermedad común y el número de horas de la jornada laboral completa. |



3. Indicadores con criterio combinado propios / (Dow Jones Sustainability Index)

Los criterios de aseguramiento que son los aplicables al Asunto Objeto y a la declaración de presentación en conformidad auto declarada.

Estos criterios los incluye la compañía con el fin presentar a sus grupos de interés información relevante que se solicita que sea pública en el cuestionario de sostenibilidad del DJSI y los integran con indicadores propios que la compañía ha construido con base en los contenidos de GRI.

Estos criterios de evaluación Propios / DJSI incorporados en el Anexo 1 forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado.

| Indicador / Preguntas del formulario de DJSI | Descripción | Criterio |
|--|--|---|
| BdB.1/DJSI 3.8.2 | Personas bancarizadas y beneficios económicos (DJSI) | El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> - Medición de las personas bancarizadas al cierre del año inmediatamente anterior, así como; - Los beneficios económicos recibidos en las iniciativas de inclusión financiera, entendido como cartera de microfinanzas para el Banco de Bogotá |
| BdB.6/DJSI 2.2.3 | Consumo de energía Renovable | El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> - Cálculo del total consumido en energía renovable en la organización de forma 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"> - Cálculo del total de residuos generados de forma anual, así como la cantidad de residuos reusados y/o reciclados de forma anual |



| Indicador / Preguntas del formulario de DJSI | Descripción | Criterio |
|--|---|--|
| BdB.9/DJS 2.2.6 | Medición del consumo de emisiones por viajes de trabajo | El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> - Los trayectos que realizan los colaboradores (origen y destino) y se toman en cuenta los factores de emisión de la Organización de Aviación Civil Internacional - ICAO (para viajes aéreos) y de Agencia de protección Ambiental de Estados Unidos - 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. |
| 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"> - 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 a lo que se publica en el Informe de Gestión y Sostenibilidad, incluyendo los resultados por género, edad, niveles en la organización y nacionalidad. |
| BdB.18/DJSI 3.6.2 - 3.6.3 | Inversión fundación Banco de Bogotá | El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> - El listado de las donaciones realizadas durante el año por tres dimensiones definidas (Desarrollo, bienestar y cuidado del medio ambiente). |
| BdB.21/DJSI 3.9.1 | Medición de satisfacción del cliente | El Banco reporta: <ul style="list-style-type: none"> - 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. - El indicador se entrega como NPS= %promotores - % detractores |



4. Criterios de los Contenidos de Indicadores Propios

Estos criterios los incluye la compañía con el fin presentar a sus grupos de interés información relevante que se solicita que sea pública; los indicadores propios que la compañía ha construido con base en los contenidos de GRI.

Los criterios de aseguramiento que son los aplicables al Asunto Objeto y a la declaración de presentación en conformidad auto declarada. Estos criterios de evaluación están incorporados en el Anexo 1 forman parte integral de nuestro informe de aseguramiento limitado.

| Indicador | Descripción | Criterio |
|-----------|--|---|
| BdB.17 | Número de personas beneficiarias del programa y número de municipios cubiertos | <p>El Banco reporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

5. Tabla ASG

Incluye la gestión de indicadores relacionados con estándares e indicadores: GRI, SASB, DJSI, MSCI, TCFD, Pacto global, ODS y Protocolo Verde de Asobancaria.

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|-----------|---|---|--|------------|---------|----------------------|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-1 | Detalles de la organización: (a) Nombre legal de la organización (b) Naturaleza de la propiedad y forma jurídica (c) Localización de la casa matriz (d) Países en los que opera | a. Banco de Bogotá b. Banco de Bogotá c. Bogotá, Colombia - Calle 36 # 7 - 47 d. Acerca de este informe | 3 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-2 | Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización: (a) Listar todas sus entidades incluidas en sus informes de sostenibilidad (b) Estados financieros consolidados (c) Si la organización consta de múltiples entidades, explique el enfoque utilizado para consolidar la información | Acerca de este informe Nuestros resultados financieros Nuestros resultados financieros | 3 | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-3 | Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto: (a) Período de presentación de informes y la frecuencia de sus informes de sostenibilidad. (b) Período de presentación de sus informes financieros (c) Informar la fecha de publicación del informe o información reportada (d) Punto de contacto para preguntas sobre el informe o la información reportada. | Periodo de reporte: 2022 Frecuencia: Anual Periodo de reporte: 2022 Marzo de 2023 sostenibilidad@bancodebogota.com.co | 3 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-4 | Reexpresiones de información de periodos de reporte previos | En el 2022, no se presentaron reexpresiones de información o datos de periodos de reporte previos. | 3 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-5 | Verificación externa: (a) Describir la política y práctica para solicitar la verificación externa, incluida la participación del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección (b) Si el informe de sostenibilidad de la organización ha sido verificado externamente. | El Banco solicitó tres cotizaciones y evaluó las mismas con base en la capacidad técnica/funcional y económica. La alta dirección a través de un comité aprueba la contratación del proveedor. Memorando de verificación EY El reporte ha sido auditado por Ernst & Young Audit S.A.S. | - 190 | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-6 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales: (a) Reportar el sector en que opera (b) Cadena de valor de la organización (c) Reportar otras relaciones comerciales relevantes (d) Describir cambios significativos en 2-6(a), 2-6(b) y 2-6(c) en comparación con el período de informe anterior. | Banco comercial Presencia y cobertura Crecimiento sostenible Capacidad analítica y transformación digital Nuestro Banco Consolidado Principales cifras Nuestros grupos de interés Colaboradores y sociedad Nuestros grupos de interés Colaboradores y sociedad No hay cambios significativos relevantes para reportar | 32, 38 y 62 - | | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|-----------|--|---|-----------|----------------------|---------|---|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-7 | Empleados: (a) Reporte el número total de empleados por contrato, género y región. (b) Desglose permanentes, temporales, tiempo completo y tiempo parcial (c) Describa las metodologías y suposiciones utilizadas para compilar los datos (d) Reportar información de contexto necesaria para comprender los datos reportados bajo 2-7-a y 2-7-b (e) Describir las fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período de informe y entre los períodos de informe. | Colaboradores y sociedad * Nuestros colaboradores La metodología empleada es full-time equivalent (FTE) Colaboradores y sociedad No hay cambios significativos relevantes para reportar | 126 y 129 | DJSI | | Se realiza la verificación del indicador 2-7 literal a. |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-8 | Trabajadores outsourcing: (a) Reportar el número total del trabajadores outsourcing (b) Describa las metodologías y suposiciones utilizadas para compilar los datos (c) Describir las fluctuaciones significativas en el número de trabajadores outsourcing en el período de informe y entre los períodos de informe. | Colaboradores y sociedad La metodología empleada es full-time equivalent (FTE) No hay cambios significativos relevantes para reportar | 129 | ODS 8 | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-9 | Estructura y composición de gobierno: (a) Describir la estructura de gobierno, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno de la organización. (b) Liste los comités del máximo órgano de gobierno que son responsables de la toma de decisiones y la supervisión ASG (c) Describir la composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | Página web Banco de Bogotá: www.bancodebogota.com.co Relación con el inversionista / Gobierno corporativo / Comités / Comité de Sostenibilidad Gobierno Corporativo Informe de Gobierno Corporativo El Comité de Sostenibilidad, en el que participan miembros de JD y sesiona semestralmente. Para más información consulte: www.bancodebogota.com.co / Gobierno Corporativo / Comités / Comité de Sostenibilidad. * Gobierno Corporativo - Junta Directiva www.bancodebogota.com.co / Gobierno Corporativo | 17 | Pacto global DJSI | | X |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-10 | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno: (a) Describir los procesos de nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités (b) Describir los criterios utilizados para la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno, incluyendo si se tienen en cuenta y cómo los siguientes aspectos: i. Puntos de vista de grupos de interés (incluidos los accionistas). ii. Diversidad. iii. Independencia. iv. Competencias relevantes para los impactos de la organización. | * Gobierno Corporativo: Informe de gobierno corporativo | 17 | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-11 | Presidente del máximo órgano de gobierno: (a) Informar si el presidente del máximo órgano de gobierno es también un alto ejecutivo de la organización. (b) Si el presidente es también un alto ejecutivo, explique su función dentro de la de la organización, las razones de esta disposición y cómo se previenen y mitigan los conflictos de interés. Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (de ser así explicar su función dentro de la organización y las razones que lo justifican). | * Gobierno Corporativa • Junta Directiva * Informe Anual de Gobierno Corporativo | 16 y 17 | Pacto global DJSI | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|-----------|--|---|---------|-------------------|---------|----------------------|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-12 | Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos: | * Gobierno Corporativo - Junta Directiva - Comité de Sostenibilidad | 16 y 17 | DJSI | | |
| | | (a) Papel del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en el desarrollo, aprobación y actualización de las declaraciones de propósitos, valores o misiones, estrategias, políticas y objetivos de la organización relacionados con el desarrollo sostenible | - Alta Gerencia: Isabel Cristina Martínez es la Vp de Sostenibilidad y servicios corporativos del Banco de Bogotá, a cargo de la gestión y ejecución de la estrategia de sostenibilidad y reporta directamente al Presidente del Banco de Bogotá. | | | | |
| | | (b) Describir la función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la debida diligencia de la organización y otros procesos para identificar y gestionar los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas. | * Gobierno Corporativo - Junta Directiva - Comité de Sostenibilidad | | | | |
| | | (c) Describa la función del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos de la organización tal como se describe en 2-12-b, e informe la frecuencia de esta revisión. | *Gobierno Corporativo - Comité de Sostenibilidad: frecuencia de las reuniones, 2 veces al año | | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-13 | Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos: | El BdB cuenta con un Comité de Sostenibilidad el cuál sesiona de forma semestral. Cuenta con miembros de la Junta Directiva y miembros de la alta gerencia, reporta directamente a la Junta Directiva de acuerdo con los asuntos materiales definidos en su estrategia de sostenibilidad. En algunos caso sesiona con todos los miembros de la JD. Para más información consulte: www.bancodebogotá.com.co / Gobierno Corporativo / Comités / Comité de Sostenibilidad. | - | Pacto global DJSI | | |
| | | (a) Describir cómo el máximo órgano de gobierno delega la responsabilidad de gestionar los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas. | | | | | |
| | | (b) Describir el proceso y la frecuencia con que los altos ejecutivos u otros empleados informan al máximo órgano de gobierno sobre la gestión de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas. | * Gobierno Corporativo - Comité de Sostenibilidad Para más información consulte: www.bancodebogotá.com.co / Gobierno Corporativo / Comités / Comité de Sostenibilidad. | 17 | DJSI TCFD | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-14 | Rol del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad: | El Informe de gestión y sostenibilidad y los documentos asociados del Banco de Bogotá para el año 2022, fueron aprobados por la Junta Directiva. | 16 y 50 | | | |
| | | (a) Informar si el máximo órgano de gobierno es responsable de la revisión y aprobación de la información reportada, incluidos los temas materiales de la organización y, en caso afirmativo, describir el proceso de revisión y aprobación de la información. | La Junta Directiva es el órgano encargado de aprobar el Informe de gestión y sostenibilidad anual. | | | | |
| | | (b) En caso de que el máximo órgano de gobierno no sea el responsable de revisar y aprobar la información reportada, incluidos los temas materiales de la organización, explique el motivo. | | | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-15 | Conflictos de interés: (a) Describir los procesos del máximo órgano de gobierno para garantizar que se previenen y mitigan los conflictos de interés (b) Informar si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos | * Gobierno Corporativo - Informe de gobierno corporativo | 176 | | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|-----------|---|---|-----|------------|---------|----------------------|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-16 | Comunicación de preocupaciones críticas: (a) Describa si y cómo se comunican las preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno (b) Reporte el número total y la naturaleza de las preocupaciones críticas que se comunicaron al máximo órgano de gobierno durante el período del informe. | * Gobierno Corporativo - Informe de gobierno corporativo | 176 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-17 | Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno: (a) Informar sobre las medidas adoptadas para promover el conocimiento, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno sobre desarrollo sostenible. | Roles de miembros de Junta Directiva www.bancodebogota.com.co / Gobierno Corporativo / Junta Directiva / Perfiles | 16 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-18 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno: (a) Describir los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas (b) Reportar si las evaluaciones son independientes o no, y la frecuencia de las evaluaciones (c) Describir las medidas adoptadas en respuesta a las evaluaciones, incluidos los cambios en la composición del máximo órgano de gobierno y las prácticas organizativas. | Informe Anual de Gobierno Corporativo www.bancodebogota.com.co / relación el inversionista / Gobierno Corporativo | 176 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-19 | Políticas de remuneración: (a) Describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos. (b) Describir cómo se relacionan las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos con sus objetivos y desempeño en relación con la gestión de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas. | Informe Anual de Gobierno Corporativo www.bancodebogota.com.co / relación el inversionista / Gobierno Corporativo La política salarial es aprobada por la Junta Directa, donde establece los porcentajes de aumento por promoción, evaluación del desempeño y salario de enganche. Asi mismo, los miembros de la alta gerencia (altos ejecutivos) reciben una retribución anual, con base en el cumplimiento de objetivos y metas diseñados para medir asuntos ASG, tales como: aquellos resultantes de la alineación de desempeño con base en los resultados en la Evaluación Corporativa del Índice de Sostenibilidad Dow Jones – DJSI; los aplicables al crecimiento de cartera verde y climática; los relativos a la gestión del riesgo de cambio climático; y otros específicos correspondientes al cumplimiento de proyectos en asuntos ASG. | 176 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-20 | Procesos para determinar la remuneración: (a) Describa el proceso para el diseño de sus políticas de remuneración y para la determinación de la remuneración (b) Informar los resultados de las votaciones de los grupos de interés (incluidos los accionistas) sobre las políticas y propuestas de remuneración, si aplica. | Informe Anual de Gobierno Corporativo www.bancodebogota.com.co / relación el inversionista / Gobierno Corporativo | 176 | | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|-----------|---|--|-----|-------------------|---------|----------------------|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-21 | <p>Ratio de compensación total anual:</p> <p>(a) Indique la relación entre la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización y la compensación total anual media de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)</p> <p>(b) Indique la relación entre el aumento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización y el aumento porcentual medio de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)</p> <p>(c) Informar la información de contexto necesaria para comprender los datos y cómo se han recopilado.</p> | En el Banco de Bogotá la relación entre la compensación total anual se calcula con la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización / Mediana de la compensación total anual de todos los colaboradores de la organización, sin incluir a la persona mejor pagada. Sin embargo el Banco no reporta la información por motivos de seguridad de sus colaboradores. | - | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-22 | <p>Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible:</p> <p>(a) Declaración del máximo órgano de gobierno o del máximo ejecutivo de la organización sobre la relevancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia para contribuir al desarrollo sostenible.</p> | Carta del presidente | 5 | Pacto global | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-23 | <p>Compromisos de política:</p> <p>(a) Política de compromiso para la conducta empresarial responsable</p> <p>(b) Política de compromiso específico de respetar los derechos humanos</p> <p>(c) Link a las políticas de compromisos, si están públicos, si no, explicar la razón</p> <p>(d) Reportar el nivel en el que se aprobó cada uno de las políticas de compromiso dentro de la organización, incluso si este es el nivel más alto.</p> <p>(e) Reportar en qué medida las políticas de compromiso se aplican a las actividades de la organización y a sus relaciones comerciales</p> <p>(f) Describir cómo se comunican los compromisos de la política a los trabajadores, socios comerciales y otras partes relevantes.</p> | <p>* Página web Banco de Bogotá: www.bancodebogota.com.co / sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valores y principios - Código de ética - Política de gobierno corporativo - Política de Derechos Humanos - Política Ambiental y de Cambio climático <p>* Página web Banco de Bogotá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política de Sostenibilidad - Política de Derechos Humanos - Política Ambiental y de Cambio climático <p>En la página web del Banco de Bogotá: www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca. Se encuentran publicadas todas las políticas ASG - Sostenibilidad.</p> <p>Todas las políticas del banco son aprobadas por el Comité de Sostenibilidad, el más alto órgano creado para la toma de decisiones en materia de sostenibilidad, que cuenta con la participación de miembros de la Junta Directiva del Banco.</p> <p>Las políticas se aplican al 100% de las actividades realizadas por el Banco. Consulte: Reporte TCFD e Informe de Gestión y Sostenibilidad en www.bancodebogota.com.co / sostenibilidad / Biblioteca</p> <p>Estrategia de Sostenibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> * Nuestros grupos de interés - Diálogos con grupos de interés | 26 | DJSI | | |
| | | | | - | Pacto Global DJSI | | |
| | | | | - | DJSI | | |
| | | | | - | DJSI | | |
| | | | | - | DJSI | | |
| | | | | 62 | DJSI | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|-----------|--|--|---------|----------------------|---------|----------------------|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-24 | Incorporación de políticas de compromiso - La organización deberá: (a) Describir cómo incorpora cada uno de sus compromisos de política para una conducta empresarial responsable en todas sus actividades y relaciones comerciales. | * Colaboradores y Sociedad - Derechos Humanos www.bancodebogota.com.co / sostenibilidad / Biblioteca - Reporte de DDHH Colaboradores y Sociedad - Formación y desarrollo | 62 | Pacto global DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-25 | Procesos para remediar impactos negativos - La organización deberá: (a) Describir sus compromisos para proporcionar o cooperar en la remediación de los impactos negativos que la organización identifica que ha causado o a los que ha contribuido. (b) Describir su enfoque para identificar y abordar las reclamaciones, incluidos los mecanismos de reclamación que la organización ha establecido o en los que participa. (c) Describir otros procesos mediante los cuales la organización prevea o coopere en la remediación de los impactos negativos que identifica que ha causado o a los que ha contribuido. (d) Describir cómo los grupos de interés que son los usuarios previstos de los mecanismos de reclamo están involucradas en el diseño, revisión, operación y mejora de estos mecanismos. (e) Describir cómo la organización realiza un seguimiento de la eficacia de los mecanismos de reclamación y otros procesos de remediación, e informar ejemplos de su eficacia, incluidos los comentarios de los grupos de interés. | www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca - Política de Derechos Humanos: Canales de atención. Líneas de atención: - Línea ética Banco de Bogotá - Línea ética Aval - Comité de Convivencia laboral - Comité SAFC - Defensoría del consumidor financiero | 26 y 62 | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-26 | Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes: (a) Describir los mecanismos para que los individuos: i. Busquen asesoramiento sobre la implementación de las políticas y prácticas de la organización para una conducta empresarial responsable ii. Planteen inquietudes sobre la conducta comercial de la organización. | * Nuestro Banco - Ética y transparencia El Banco de Bogotá cuenta con la línea ética, canal habilitado para colaboradores, clientes, accionistas y proveedores, que les permite reportar, de forma anónima, situaciones relacionadas con fraudes, corrupción, lavado de activos o cualquier actividad irregular que evidencie al interior de la entidad. | 26 | Pacto global DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-27 | Cumplimiento de leyes y reglamentos - La organización deberá: (a) Reportar el número total de casos significativos de incumplimiento de las leyes y reglamentos durante el período del informe (b) Reportar el número total y el valor monetario de las multas por incumplimiento de las leyes y reglamentos que se pagaron durante el período que se informa. (c) Describir los casos significativos de incumplimiento. (d) Describir cómo ha determinado los casos significativos de incumplimiento. | Durante el 2022 no se recibieron multas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), sin embargo, en el año de gestión se realizó el pago de una (1) multa que fue recibida en 2021 por parte de esta entidad por un valor de COP \$50.032.424. La información de sanciones de la SIC se encuentra disponible en: https://www.sic.gov.co/sanciones-proteccion-datos-personales-2022 . | - | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-28 | Asociaciones a las que pertenezca: (a) Reportar sobre asociaciones de la industria, otras asociaciones y organizaciones nacionales o internacionales en las que participa de manera significativa. | Estrategia de Sostenibilidad Nuestros Grupos de interés | 62 | Pacto global | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|----------------|--|--|---------|------------|---------|----------------------|
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-29 | Aproximación para la participación de grupos de interés: (a) Describir su aproximación para comprometerse con los grupos de interés | * Estrategia de sostenibilidad - Nuestros Grupos de interés - Informe de materialidad | 50 y 62 | | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 2-30 DJSI | Acuerdos de convención colectiva: (a) Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva. (b) Para los empleados no cubiertos por convención colectiva, informar si la organización determina sus condiciones de trabajo y términos de empleo con base en convenios colectivos que cubren a sus otros empleados o con base en convenios colectivos de otras organizaciones. | Contamos con un porcentaje de colaboradores que participan en convención colectiva de 53,8%. Para los colaboradores no convenionados, se determinan condiciones de trabajo con base en la Política Salarial, Política de Remuneración donde se establecen beneficios y auxilios. Ver sección auxilios y beneficios. | 130 | DJSI | | X |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 3-1 | Proceso para determinar los asuntos materiales: La organización deberá: (a) Describir el proceso que ha seguido para determinar sus temas materiales (b) Especificar los grupos de interés y los expertos cuyas opiniones han informado el proceso de determinación de sus temas materiales. | * Informe de materialidad | 50 | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 3-2 | Lista de temas materiales: La organización deberá: (a) Listar sus asuntos materiales identificados en el proceso para definir el contenido del reporte. (b) Reportar los cambios en los asuntos materiales comparados con reportes de periodos previos: el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados del informe. | * Informe de materialidad | 50 | DJSI | | |
| GRI 2. Contenidos Generales 2021 | 3-3 | Gestión de los temas materiales: Para cada tema material informado bajo el Contenido 3-2, la organización deberá: (a) Describir los impactos reales y potenciales, negativos y positivos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos. (b) Informar si la organización está involucrada en los impactos negativos a través de sus actividades o como resultado de sus relaciones comerciales, y describir las actividades o relaciones comerciales. (c) Describa sus políticas o compromisos en relación con el tema material (d) Describa las acciones tomadas para manejar el tema y los impactos relacionados (e) Reportar sobre el seguimiento de la efectividad de las acciones tomadas (f) Describa cómo el compromiso con los grupos de interés ha informado las acciones tomadas (3-3-d) y cómo ha informado si las acciones han sido efectivas (3-3-e). | Informe de Materialidad | 50 | DSJI | | |
| DJSI - Información general | DJSI 0.1 - 0.2 | Información de la compañía: i. Reportar ingresos totales en el periodo de reporte. ii. Reportar total de empleados en el periodo de reporte. | Todas las cifras se calculan bajo la base de FTE: 14.265 colaboradores e ingresos totales por: \$ 9,991,957,195,478.69 | 130 | DJSI | | X |
| Perspectiva: Prosperidad Frente estratégico: Negocios sostenibles Asunto: Inclusión financiera | | Enfoque de Gestión: *Innovación | | | | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|---------------|---|---|-----|------------------------|---------|----------------------|
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | * Crecimiento Sostenible | 75 | ODS 1 - 8 - 10 | | |
| MSCI - Inclusión Financiera | MSCI.5 | Describir los programas y datos relacionados (si se tienen) dirigidos a grupos demográficos específicos/desatendidos | * Crecimiento Sostenible | 75 | | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS13 | Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos. | * Nuestra cobertura | 38 | ODS 1 - 8 - 10 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.1 DJSI | Porcentaje de personas bancarizadas y beneficios económicos generados por este concepto. | Crecimiento sostenible En el 2022, logramos un indicador de bancarización del 1.55% y 6.45% acumulado, con beneficios económicos representados en ganancias por \$8,858 mil millones (COP 2022). Nuestra meta 2023 es Mantener una bancarización del 1,5%. | - | DJSI ODS 1 - 8 - 10 | | X |
| SASB - Generación de inclusión y capacidad financieras | FN-CB-240a.1 | (1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, incluyendo una descripción de la forma de integrar los resultados en su estrategia de generación de inclusión y capacidad financieras. | Crecimiento sostenible - Indicadores de impacto de nuestro portafolio sostenible | 91 | | | |
| SASB - Generación de inclusión y capacidad financieras | FN-CB-240a.2 | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad. | Crecimiento sostenible - Indicadores de impacto de nuestro portafolio sostenible | 91 | | | |
| SASB - Generación de inclusión y capacidad financieras | FN-CB-240a.3 | Número de cuentas corrientes minoristas sin costo o de bajo costo, proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados: "Econocuenta" | Crecimiento sostenible - Portafolio de acción social | 89 | | | |
| Asunto: Negocios ambientales y sociales | | | | | | | |
| GRI Desempeño Económico 2016 | 201,1 | Valor económico directo generado y distribuido | Nuestro impacto ASG | 15 | DJSI ODS 8 | | |
| DJSI - Desempeño financiero | DJSI | Métrica de retorno de la inversión en capital humano, que sirve como una medida global del retorno de sus programas de Capital Humano | Colaboradores y sociedad Crecimiento y desarrollo Retorno de inversión en los programas de capital humano | 141 | | | |
| SASB - Actividad financiera | FN-CB-000.A | (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas. | Crecimiento sostenible - Indicadores de impacto de nuestro portafolio sostenible | 92 | DJSI ODS 8 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|------------------------|--|---|---------|---|---------|----------------------|
| SASB - Actividad financiera MSCI - Negocio | FN-CB-000.B MSCI.13 | (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos. Los préstamos hipotecarios y los créditos renovables se excluirán del alcance de la divulgación. | Crecimiento sostenible - Indicadores de impacto de nuestro portafolio sostenible | 92 | DJSI ODS 8 | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS7 DJSI | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | Crecimiento sostenible - Consolidamos nuestro portafolio de productos sostenibles - Crecimiento de nuestro portafolio sostenible | 86 y 90 | MSCI DJSI ODS 1 - 8 - 10 | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS8 DJSI | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | Crecimiento sostenible - Consolidamos nuestro portafolio de productos sostenibles - Crecimiento de nuestro portafolio sostenible | 86 y 90 | MSCI DJSI Protocolo Verde ODS 7-11 - 13 | | |
| MSCI - Portafolio sostenible | MSCI.3 | Describir de manera detallada el portafolio sostenible del banco, incluyendo montos, características, plazos, etc., además de incluir el link de consulta de dicho portafolio. | Crecimiento sostenible - Consolidamos nuestro portafolio de productos sostenibles - Crecimiento de nuestro portafolio sostenible El portafolio completo puede consultarse en: www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca / Reporte TCFD | 86 y 90 | MSCI DJSI Protocolo Verde ODS 1 - 8 - 10 - 7-11 - 13 | | |
| Asunto: Gobierno, ética y transparencia | | | | | | | |
| GRI Anticorrupción 2016 | 205,3 | Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas. | *Nuestra Gestión Anticorrupción Durante el año 2022 no se presentaron incidentes de corrupción confirmados de ninguna naturaleza, o que involucraran empleados que hayan sido despedidos u objeto de alguna medida disciplinaria. Así mismo no se presentaron casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción, ni se presentaron casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos directamente contra la organización o sus empleados durante el período objeto del informe. | 27 | Pacto global DJSI ODS 16 | | X |
| GRI Competencia Desleal 2016 | 206,1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal | | - | Pacto global DJSI ODS 16 | | |
| SASB - Ética empresarial | FN-CB-510a.1 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera, incluyendo la breve descripción de la naturaleza, el contexto y las acciones correctivas adoptadas como resultado de las pérdidas monetarias. | Durante el 2022 el Banco de Bogotá no atendió ningún proceso judicial respecto a competencia desleal, prácticas monopólicas, contra la libre competencia, uso de información privilegiada, manipulación del mercado, mala praxis. | - | Pacto global DJSI ODS 17 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--------------------------|--------------|---|--|-------------|--------------------------------|---------|----------------------|
| SASB - Ética empresarial | FN-CB-510a.2 | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades. | <p>*Ética y transparencia</p> <p>www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca</p> <p>- Política de Derechos Humanos: Canales de atención.</p> <p>Líneas de atención:</p> <p>- Línea ética Banco de Bogotá</p> <p>- Línea ética Aval</p> <p>- Comité de Convivencia laboral</p> <p>- Comité SAFC</p> <p>- Defensoría del consumidor financiero</p> <p>El Banco de Bogotá cuenta con una línea ética, que por medio de correo físico, correo electrónico, teléfono o por medio de la página web del Banco, el interesado, puede informar omisiones al sistema de control interno del Banco, fraude, corrupción, conflictos de interés, entre otros, de forma anónima. La Contraloría general del Banco realiza las investigaciones de los incidentes o eventos por medio de auditorías forenses. Dicho proceso de estudio y análisis de los casos se encuentra en el Manual de Gestión de Auditoría, en su acápite 7 - LINEA ETICA - EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS RECIBIDAS*.</p> | 26 | Pacto global DJSI ODS 18 | | |
| MSCI - Ética | MSCI.17 | Describir cómo se realiza la supervisión de asuntos éticos en el banco, incluyendo brevemente las funciones del oficial de cumplimiento y detallando como se involucran los miembros de Junta Directiva, en este asuntos. | <p>* Gobierno Corporativo / Junta Directiva</p> <p>* Ética y transparencia</p> <p>* Nuestra gestión anticorrupción</p> <p>* Política de Derechos Humanos</p> <p>El oficial de cumplimiento es: Luis Bernardo Quevedo quien dirige la Unidad de Cumplimiento del Banco, donde se encargan de realizar la supervisión de asuntos éticos en el banco. Así mismo, el banco cuenta con un Comité de ética donde se evalúan los casos y se dan medidas correctivas.</p> | 16, 26 y 27 | Pacto global DJSI ODS 19 | | |
| MSCI - Ética | MSCI.18 | Describe si realiza procesos de auditoría a los diferentes estándares éticos y detalle la periodicidad con que se realizan | <p>* Ética y transparencia</p> <p>La contraloría del Banco de Bogotá realiza anualmente la auditoría de los diferentes procesos del programa ABAC y periódicamente audita los procesos relacionados con el Control Interno. Adicionalmente, la auditoría externa KPMG realiza dos auditorías en el año; una sobre el cumplimiento de las políticas ABAC y otra sobre una muestra transaccional de los gastos ejecutados por el Banco. Adicionalmente, realiza procesos de auditoría a estándares de sostenibilidad. Las auditorías se dan de forma anual.</p> | 26 | Pacto global DJSI ODS 20 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|----------------------|---|--|-----|--|---------|----------------------|
| MSCI - Ética | MSCI.19 | Número y porcentaje de empleados capacitados en temas de ética/ códigos de ética | En el 2022, el Banco capacitó al 100% de sus colaboradores en temas éticos incluyendo el Código de ética. El número de colaboradores capacitados en el 2022 corresponde a 14.265, correspondiente al 100% de nuestra planta total en Colombia. | - | Pacto global DJSI ODS 20 | | |
| GRI Política Pública 2016 | 415,1 | Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario | El Banco de Bogotá no realiza contribuciones o aportes a partidos políticos, de acuerdo con lo definido el Código de ética y conducta en el cual el Banco prohíbe a todos los colaboradores sin excepción, realizar aportes de esta naturaleza en nombre del Banco. Para más información consultar el Código de ética, Sección 8.2 / 8.2.1. De esta forma en el 2022, el Banco no realizó contribuciones (cero) a las categorías: lobby, campañas políticas nacionales, regionales o locales, asociaciones de comercio, grupos de pensamiento y todas aquellas categorías consideradas en la Evaluación Corporativa del Índice de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI), debido a que el Banco no realiza contribuciones de este tipo. Consultar: www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad | - | Pacto global DJSI ODS 16 | | |
| GRI Diversidad e igualdad de oportunidades | 405,1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados | *Gobierno corporativo | 16 | Pacto global DJSI ODS 5 y 16 | | |
| Frente estratégico: Gestión del riesgo Asunto: Riesgos emergentes | | | Enfoque de Gestión: *Innovación | | | | |
| SASB - Gestión del riesgo sistémico | FN-CB-550a.1 DJSI | Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría, incluyendo la descripción de si la puntuación como banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) la calcula ella misma o la obtiene de las autoridades reguladoras y si está obligada a comunicar los datos subyacentes a las autoridades reguladoras. | El Banco de Bogotá no forma parte del G - SIB, por lo tanto no representa importancia sistémica a nivel global. Sin embargo, si es el segundo banco mas grande de Colombia, por lo que tiene importancia nacional. | - | DJSI ODS 16 | | |
| DJSI - Riesgos emergentes | DJSI | Descripción de nuestros riesgos emergentes, planes de mitigación y acciones concretas | Control de riesgo * Riesgos emergentes | 113 | DJSI ODS 16 | | |
| Asunto: Seguridad de la información y protección de datos personales | | | | | | | |
| GRI Privacidad de cliente 2016 | 418.1 DJSI | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del mismo. | *Control del riesgo - Seguridad de la información En lo corrido del 2022 no tuvimos reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente por parte de terceros y corroboradas por Banco de Bogotá o de autoridades regulatorias y no se presentaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. | 111 | Pacto global DJSI ODS 16 MSCI | | X |
| SASB - Seguridad de los datos | FN-CB-230a.1 | (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados, incluyendo una descripción de las acciones correctivas aplicadas en respuesta a las filtraciones de datos. | *Control del riesgo - Seguridad de la información En 2022 no se tuvieron casos en términos de seguridad y ciberseguridad asociadas con temas de filtración de datos. | 111 | Pacto global DJSI ODS 16 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|---|----------------------|--|---|----------|--------------------------------|---------|----------------------|
| SASB - Seguridad de los datos | FN-CB-230a.2 | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos. | *Control del riesgo - Seguridad de la información | 111 | Pacto global DJSI ODS 16 | | |
| MSCI - Seguridad de la información | MSCI.14 | Informe la frecuencia de auditoría de las políticas y sistemas de Seguridad de la Información | Auditorías internas: Al menos una vez cada año, conforme al plan de auditoría que fue aprobado por el Comité de Auditoría para el año 2022. En 2022 se realizaron 2 revisiones específicas a las Políticas y Sistemas de Seguridad de la Información del Banco y transversalmente en los trabajos de auditoría se incluyen pruebas dirigidas a validar el cumplimiento de dichas políticas. | 111 | Pacto global DJSI ODS 16 | | |
| MSCI - Seguridad de la información | MSCI.15 | Describe el órgano ejecutivo responsable de hacer seguimiento a la Privacidad y Seguridad de Datos, y relacione si existe la participación de algún miembro de Junta Directiva | www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca / Política de Privacidad de datos personales / Modelo | - | Pacto global DJSI ODS 16 | | |
| MSCI - Seguridad de la información | MSCI.16 | Relacione el número y porcentaje de empleados capacitados en seguridad de datos y/o riesgos y procedimientos relacionados con la privacidad | 13.660 colaboradores capacitados (95.7% del total de colaboradores) en seguridad de datos y/o riesgos y procedimientos relacionados con la privacidad | 111 | Pacto global DJSI ODS 16 | | |
| Asunto: Cadena de suministro | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.3 | Cantidad de aliados locales y extranjeros contratados | * Colaboradores y Sociedad Proveedores y aliados: El 98,62% de nuestros aliados son nacionales. | 143 | Pacto global ODS 12 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.4 | Cantidad de proveedores en Colombia por zona geográfica | * Colaboradores y Sociedad Proveedores y aliados | 143 | Pacto global ODS 12 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.5 | Iniciativas para brindar formación y capacitación a proveedores en materia de sostenibilidad. | * Colaboradores y Sociedad Proveedores y aliados | 55 y 143 | Pacto global ODS 12 | | |
| Perspectiva: Planeta | | | | | | | |
| Frente estratégico: Medio ambiente | | | | | | | |
| Asunto: Gestión de Cambio Climático | | | | | | | |
| Recomendaciones TCFD | Modelo de gobierno | Supervisión de la Junta / Comités sobre los riesgos y las oportunidades climáticas. Rol de la gerencia en la evaluación y la gestión de riesgos y oportunidades climáticas. | | 58 | TCFD | | |
| Recomendaciones TCFD | Estrategia | Identificación de riesgos y oportunidades de cambio climático. Impacto de los riesgos en los procesos de planificación financiera. Resiliencia de la estrategia. | Estrategia de Sostenibilidad * Gestión del cambio climático | 59 | TCFD | | |
| Recomendaciones TCFD | Gestión del riesgo | Proceso de identificación y evaluación de riesgos climáticos. Procesos para gestionar los riesgos relacionados con el clima. Integración de los riesgos climáticos con la gestión de riesgos convencionales. | Puede consultar el Reporte TCFD 2021 Banco de Bogotá en: www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca / Documentos / Reporte TCFD | 60 | TCFD | | |
| Recomendaciones TCFD | Objetivos y métricas | Uso de métricas en la evaluación de riesgos. Cuantificación de emisiones de GEI para los alcances 1, 2 y 3. Definición de objetivos de mediano y largo plazo. | | 60 | TCFD | | |
| Asunto: Evaluación de riesgos ambientales y sociales SARAS | | | | | | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|---|----------------|--|---|-----------|---|---------|----------------------|
| GRI Desempeño Económico 2016 | 201,2 | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | Control del riesgo - Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Riesgo de cambio climático Adicionalmente, puede consultar el Reporte TCFD: www.bancodebogota.com.co / Sostenibilidad / Biblioteca | 104 y 109 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. | Control del riesgo - Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Riesgo de cambio climático A través del proceso SARAS, el ejecutivo comercial del Banco interactúa con el cliente, solicitándole el diligenciamiento del formulario de información ambiental y social, importancia y relevancia del mismo. Puede ser que durante el proceso de evaluación resulten planes o compromisos que el cliente debe cumplir con rigor de la normatividad ambiental vigente o estándares establecidos en relación con el proceso productivo que se realiza. | 104 y 109 | MSCI DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| SASB - Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio | FN-CB-410a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito. | | 104 y 109 | MSCI DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| SASB - Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio | FN-CB-410a.1 | Exposición crediticia comercial e industrial, por sector | Ver Nota 11 de los Estados Financieros Separados 2022 - Nota 11.4, disponible en: https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/relacion-inversionista/accionistas-asambleas/asamblea-accionista | - | | | |
| MSCI - Riesgos ASG | MSCI.1 | Describir el alcance del sistema para gestionar los riesgos ASG del portafolio, incluyendo si tiene alcance a Project Finance. | Control del riesgo - Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS - Riesgo de cambio climático - Evaluación de criterios ASG para Project Finance | 104 y 109 | MSCI DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 Principios del Ecuador | | |
| MSCI - Riesgos ASG | MSCI.2 DJSI | Describir el involucramiento del equipo de Riesgo de Crédito en la debida diligencia de los riesgos ASG, incluyendo 3 ejemplos generales de dicho involucramiento. Incluir montos de créditos evaluados. | Control del riesgo - Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS: | 107 | MSCI DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 Principios del Ecuador | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|---------------|--|---|-----|--|---|----------------------|
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS3 | Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. | Los monitoreos en la implementación del SARAS se realizan de acuerdo con la periodicidad de cumplimiento definidas por la Autoridad Ambiental competente teniendo en cuentas las licencias y permisos ambientales. | - | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS4 | Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. | Con el apoyo del Centro de Finanzas Sostenibles de la Universidad de los Andes, capacitamos a 332 de nuestros colaboradores en materia de riesgo de cambio climático. | - | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS9 | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. | En el 2022, se realizó una auditoría interna al Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS y a la gestión desde la Estrategia de Sostenibilidad del Banco. | - | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| Asunto: Eco - eficiencia operacional *Nuestro FTE incluye todos los colaboradores que trabajan en oficinas y sedes administrativas, indistintamente de su tipo de contrato. *Alcance: 100%. | | | | | | | |
| GRI Energía 2016 | 302.1 DJSI | Consumo de energía en la organización. | * Compromiso con el medio ambiente - Eficiencia energética | 121 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.6 DJSI | Energía renovable generada por la organización | * Compromiso con el medio ambiente - Eficiencia energética | 121 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| GRI Agua y afluentes 2016 | 303.5 DJSI | Captación total de agua según la fuente | * Compromiso con el medio ambiente - Eficiencia hídrica El Banco de Bogotá consume agua directamente del suministro de las empresas de acueducto de cada región en donde se encuentran ubicadas las sedes, no existen fuentes adicionales, con excepción de aquellas regiones donde no hay disponibilidad de suministro de agua potable desde empresa de acueducto y en las que se hace compra del recurso por carrotanques. Los consumos se obtienen directamente de las facturas del servicio público y son registradas mensualmente en el software Energy Master para consulta, análisis y seguimiento. | 122 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | (b) Se reporta únicamente el consumo total y se detalla el consumo en las zonas de estrés hídrico alto. | X |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|----------------------------------|---------------|--|--|-----|---|---------|----------------------|
| GRI Emisiones 2016 | 305.1 DJSI | Gases efecto invernadero (Alcance 1). | *Compromiso con el medio ambiente - Huella de carbono corporativa Se aclara la información para los siguientes literales a continuación: (b) Se utilizan los gases de efecto invernadero CH4, N2O, SF6 para el cálculo de la huella de carbono. (e) Se toman los factores de Emisión de FECOC 2015 y del IPCC al igual que los potenciales de calentamiento que se toman del IPCC. (f) El control es operacional de consolidación de la información | 120 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| GRI Emisiones 2016 | 305.2 DJSI | Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2). | *Compromiso con el medio ambiente - Huella de carbono corporativa Se aclara la información para los siguientes literales a continuación: (c) Se utilizan los gases de efecto invernadero CH4, N2O, SF6 para el cálculo de la huella de carbono. (e) Se toman los factores de Emisión de la UPME y los potenciales de calentamiento se toman del IPCC. (f) El control es operacional de consolidación de la información. | 120 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| GRI Emisiones 2016 | 305.3 DJSI | Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (Alcance 3). | *Compromiso con el medio ambiente - Huella de carbono corporativa Se aclara la información para los siguientes literales a continuación: (b) Se utilizan los gases de efecto invernadero CH4, N2O, SF6 para el cálculo de la huella de carbono. (f) Se toman los factores de Emisión de la EPA y los potenciales de calentamiento se toman del IPCC) | 120 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.7 | Acciones para gestionar nuestros residuos y cantidad de residuos gestionados | *Compromiso con el medio ambiente - Gestión integral de residuos | 123 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.8 DJSI | Cantidad de residuos generados, reusados y reciclados de forma anual. | *Compromiso con el medio ambiente - Gestión integral de residuos: Residuos gestionados por tipo - 2022 | 124 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.9 | Medición del consumo de papel (toneladas) internos y externos anual | *Compromiso con el medio ambiente - Gestión integral de residuos: Consumo de papel en la organización 2019 -2022 | 123 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|---|-----------------|---|---|-----------|--|---------|----------------------|
| DJSI - Huella de carbono | DJSI | Medición del consumo de emisiones en viajes | *Compromiso con el medio ambiente - Huella de carbono corporativa: ver dos últimas notas de la tabla Cálculo de Huella de Carbono 2019 – 2022. | 120 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | X |
| Asunto: Programas ambientales | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.10 | Iniciativas que promuevan la movilidad sostenible | *Compromiso con el medio ambiente - Programas ambientales: Movilidad Sostenible | 125 | DJSI Protocolo Verde ODS 6, 7, 12, 13, 15 | | |
| Frete estratégico: Innovación y transformación digital | | | | | | | |
| Asunto: Innovación y transformación digital | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.11 | Iniciativas que fomentan la innovación en productos y servicios. | * Capacidad analítica y transformación digital * Crecimiento sostenible | 75 y 95 | ODS 9 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.12 | Nuevos productos y servicios a través de canales digitales | * Capacidad analítica y transformación digital * Crecimiento sostenible | 75 y 95 | ODS 9 | | |
| Perspectiva: Personas | | | | | | | |
| Frete estratégico: Impacto a la sociedad | | | | | | | |
| Asunto: Gestión del talento humano | | | | | | | |
| GRI Formación y Enseñanza 2016 | 404,1 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 141 | Pacto global DJSI ODS 8 | | X |
| DJSI - Formación | DJSI | Promedio de horas por FTE de capacitación y desarrollo y el monto promedio invertido por FTE en formación y desarrollo, por género, rango de edad, nivel en la organización, raza / etnia / nacionalidad, tipo de entrenamiento | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo El 100% de los colaboradores capacitados son Colombianos | 139 y 141 | | | |
| GRI Formación y Enseñanza 2016 | 404.2 DJSI | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 139 y 140 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |
| DJSI - Capacitación MSCI - Formación | DJSI MSCI.12 | Describir dos programas enfocados en liderazgo y habilidades gerenciales y detallar si existen planes de capacitación con fines de sucesión. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 139 y 140 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |
| MSCI - Formación | MSCI.8 | Describe los procesos para cubrir vacantes con personal interno, el detalle del porcentaje de vacantes cubiertas internamente y describir brevemente los programas de capacitación para preparar a los candidatos para dichos cargos. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 140 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |
| MSCI - Formación | MSCI.9 | Describir los programas de aprendices y practicantes incluyendo datos relevantes relacionados con dicha gestión. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 140 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |
| MSCI - Formación | MSCI.10 | Describir las alianzas con universidades para la capacitación de empleados, y proveer el número de capacitados de acuerdo con los programas impartidos. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 142 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|-----------|--|--|-----|-----------------------------------|---------|----------------------|
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,1 | Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) fomenta entornos de trabajos seguros y saludables, al ofrecer un marco que permite a la organización, identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes y enfermedades, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general. Comprometidos con este propósito, desde el año 2019 el SG SST alcanzó el 100% de cumplimiento frente al estándar resolución 312 / 2020, permitiéndonos en el 2021, seguir contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida laboral, el bienestar físico, mental y social de las personas en el ambiente laboral. www.bancodebogota.com.co Sostenibilidad / Biblioteca Política de salud y seguridad en el trabajo | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | www.bancodebogota.com.co Sostenibilidad / Biblioteca Política de salud y seguridad en el trabajo Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,3 | Servicios de salud en el trabajo | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,4 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,5 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,6 | Fomento de la salud de los trabajadores | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,7 | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,8 | Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 137 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| GRI Salud y seguridad en el trabajo 2016 | 403,9 | Lesiones por accidente laboral | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 138 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| DJSI - SST | DJSI | Tasa de ausentismo | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 138 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | X |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|----------------|---|--|--------------|--|---------|----------------------|
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.13 DJSI | Calificación de la encuesta de Clima Organizacional - Great Place To Work por género, edad, nivel en la organización, nacionalidad. | Colaboradores y sociedad * Estrategia del talento humano Todos los colaboradores (100% de la plata total) que respondieron la encuesta son colombianos. | 127 y 128 | MSCI Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | X |
| MSCI - Clima laboral | MSCI.7 | Describir los resultados de MERCO Talento incluyendo conclusiones y compromisos. | Colaboradores y sociedad * Estrategia del talento humano Todos los colaboradores (100% de la plata total) que respondieron la encuesta son colombianos. | 129 | MSCI Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | |
| GRI Formación y Enseñanza 2016 | 404,3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo | 139 | Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | |
| DJSI Atracción y retención del talento | DJSI | Tipo y cobertura de las evaluaciones de desempeño individual para colaboradores, utilizadas para medir compensación y desempeño. | Colaboradores y sociedad * Crecimiento y desarrollo 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. Los resultados son los siguientes: Gestión por Objetivos (94%), Multidimensional (94%), y Clasificación comparativa de empleados por categorías (94%). | 139 | Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | X |
| GRI Empleo 2016 | 401.1 DJSI | Número total de empleados, tasa de nuevos empleados, vacantes ocupadas por candidatos internos, rotación de empleados y costo promedio de contratación, desagregado por edad, género, región, raza/etnia/nacionalidad, nivel en la organización. | Colaboradores y sociedad * Así está conformado nuestro talento | 131 | Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | |
| GRI Empleo 2016 | 401,2 | Prestaciones sociales para los empleados de jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media Jornada, Desglosadas por Ubicaciones Significativas De Actividad | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 136 y 137 | Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | X |
| MSCI - Beneficios a colaboradores | MSCI.11 | Describir los beneficios no salariales junto con sus principales características y detallar a qué empleados cubre. | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 136 y 137 | Pacto global DJSI ODS 3, 5 y 8 | | |
| DJSI - Programas para empleados | DJSI | Describir programas e iniciativas para brindar bienestar a los colaboradores como: horarios flexibles, trabajo desde casa, horarios flexibles y de medio tiempo, contribuciones y facilidades para el cuidado de los hijos, beneficios o facilidades para lactancia, pago parental superior al mínimo legal, entre otros. | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 135 - 137 | MSCI.11 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.14 | Cantidad de colaboradores que participan en teletrabajo y horas flexibles. | Colaboradores y sociedad * Promovemos el bienestar | 138 | Pacto global DJSI ODS 3 y 8 | | |
| DJSI - Diversidad de género | DJSI | Describir la representación de la diversidad de género en la fuerza laboral | Colaboradores y sociedad * Así está conformado nuestro talento | 129 | Pacto global DJSI ODS 3 y 9 | | |
| DJSI - Diversidad | DJSI | Describir la representación de la diversidad en la fuerza laboral por raza, etnia, nacionalidad. | Colaboradores y sociedad * Así está conformado nuestro talento | 134 | | | |
| DJSI - Diversidad otras minorías | DJSI | Describir la representación de la diversidad en la fuerza laboral por otras minorías: población en condición de discapacidad, población LGBTQ+, por rango de edad, otras. | Colaboradores y sociedad * Así está conformado nuestro talento | 133 y 134 | | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|----------------|--|---|--------------|--------------------------------|---------|----------------------|
| DJSI - Equidad | DJSI | Incluir indicadores salariales de hombres y mujeres | Colaboradores y sociedad * Promovemos un Banco diverso, equitativo e inclusivo para todos | 134 | | | |
| GRI No discriminación 2016 | 406,1 | Número de incidentes por discriminación y acoso | Colaboradores y sociedad * Promovemos un Banco diverso, equitativo e inclusivo para todos | 133 | | | |
| Asunto: Derechos humanos | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.15 | Sistema de gestión de los Derechos humanos | Sociedad | 143 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.16 | Iniciativas de diversidad e inclusión laboral | Colaboradores y Sociedad * Promovemos un Banco diverso, equitativo e inclusivo para todos | 132 | Pacto global DJSI ODS 8 | | |
| Asunto: Educación financiera | | | | | | | |
| GRI Suplemento Sectorial: Servicios Financieros | FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. | Colaboradores y sociedad * Sociedad - Educación financiera | 144 | DJSI ODS 1, 4, 10 MSCI.5 | | X |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | Bdb.17 | Número de personas beneficiarias del programa y número de municipios cubiertos. | Colaboradores y sociedad * Sociedad - Educación financiera | 144 | DJSI ODS 1, 4, 10 | | X |
| SASB - Generación de inclusión y capacidad financieras | FN-CB-240a.4 | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos, incluyendo una descripción de las iniciativas de educación financiera. | Colaboradores y sociedad * Sociedad - Educación financiera A través de nuestro programa de Educación Financiera llegamos a municipios en zonas rurales con población vulnerable y no bancarizada. En el informe 2023, incluiremos esta segmentación como parte de nuestro reporte. | 144 | DJSI ODS 1, 4, 10 | | |
| Asunto: Ciudadanía corporativa | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.18 DJSI | Montos invertidos en desarrollo social de las comunidades donde tenemos presencia por línea estratégica (London Benchmarking Group) | Colaboradores y Sociedad * Sociedad - Inversión social - Fundación Banco de Bogotá *Los montos verificados por EY corresponden a los incluidos en la Fundación Banco de Bogotá | 147 y 148 | DJSI ODS 1, 4, 10, 13 | | X |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.19 | Programas que generan desarrollo social | Colaboradores y Sociedad * Sociedad - Inversión social - Fundación Banco de Bogotá - Programas de impacto social | 147 - 149 | DJSI ODS 1, 4, 10, 13 | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.20 | Iniciativas de voluntariado corporativo en el periodo de reportado. | Sociedad - Inversión social - Programas de Impacto Social - Apoyamos la educación y el bienestar de los niños en el país | 147 - 151 | DJSI ODS 1, 4, 10, 13 | | |

| Tipo | Indicador | Descripción del indicador | Ubicación en el Informe de gestión BdB | Pág | Estándares | Omisión | Verificación Externa |
|--|----------------|--|---|-----|---------------|---------|----------------------|
| Frete estratégico: Relación con los grupos de interés | | | | | | | |
| Asunto: Relación con el cliente | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.21 DJSI | Medición de satisfacción del cliente | *Cliente -Mejoramos la experiencia de nuestros clientes La satisfacción de nuestros clientes la medimos a través del Net Promoter Score (NPS) el cual nos permite conocer la percepción del servicio que ofrecemos. En el 2022, cerramos con un indicador de 49,4 puntos, 27% mas que en 2021. Las acciones que realizamos en este frente pueden ser consultadas en el Informe de gestión - sección Cliente | 68 | DJSI ODS 8 | | X |
| MSCI - Consumidor financiero | MSCI.6 | Describir la evolución de quejas de los consumidores financieros, así como los procedimientos de manejo de quejas internas, junto con los comités que se involucran y las funciones del mismo. | La gestión de quejas de los consumidores financieros y el monitoreo de los mismos se realizan a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SACF y el proceso Sistema de Administración de Solicitudes Quejas y Reclamos Recibidos de los Consumidores Financieros. En el Banco estos asuntos se gestionan a través del Comité de Experiencia de cliente, y donde se revisan los casos reportados y acciones tomadas antes estos casos. | - | MSCI | | |
| MSCI - Consumidor financiero | MSCI.4 | Número de empleados y horas de capacitación en temas relacionados con la protección del consumidor financiero | *Cliente Durante 2022 se capacitaron a 6.379 colaboradores en temas relacionados con la protección del consumidor financiero. | 67 | MSCI | | |
| Asunto: Diálogos con grupos de interés | | | | | | | |
| Indicador Propio Banco de Bogotá | BdB.22 | Mecanismos e iniciativas de relacionamiento y diálogo con grupos de interés | Estrategia de Sostenibilidad * Nuestros grupos de interés | 62 | DJSI ODS 8 | | |

El Informe de gestión y sostenibilidad del Banco de Bogotá y esta Tabla de indicadores ASG, han sido verificados por Ernst and Young EY.

